एचआयव्ही/एड्स, लैंगिक शिक्षण, लैंगिकता हेल्पलाइन मार्गदर्शिका

बिंदुमाधव खिरे



एचआयव्ही/एड्स,
लैंगिक शिक्षण,
लैंगिकता
हेल्पलाइन मार्गदर्शिका

बिंदुमाधव खिरे

एचआयव्ही/एड्स, लैंगिक शिक्षण, लैंगिकता
हेल्पलाइन मार्गदर्शिका - बिंदुमाधव खिरे

HIV/AIDS, Sex Education, Sexuality Education
Helpline Guide - Bindumadhav Khire

प्रकाशक / मुद्रक
समपथिक ट्रस्ट
१००४, बुधवार पेठ,
९ रामेश्वर मार्केट,
पुणे - ४११००२
फोन : ९८९०७४४६७७
E-mail : samapathik@hotmail.com

रेखाचित्र : अशोक साईनकर

प्रकाशन : जुलै २००७

देणगी मूल्य : रुपये १५०/-

बऱ्याच गोष्टीत मतभेद असले तरी

माझा सगळ्यात मोठा आधार....

माझे आई, पपा आणि माझी बहीण

तुमच्यासाठी....

मनोगत

U. S.मधून सन २०००मध्ये मी भारतात परत आलो आणि पुण्यात महिन्यातून एकदा समलिंगी पुरुषांची एक 'सपोर्ट मीटिंग' भरवू लागलो. त्यांच्याशी बोलताना जाणवलं की, त्यांना प्राथमिक लैंगिक माहितीसुद्धा नाही. लैंगिक अवयव कोणते, त्यांचं कार्य काय याची काहीही माहिती नाही. एचआयव्ही/एड्सबद्दल अनेक गैरसमज त्यांच्या मनात आहेत. बहुतेक वेळा असं दिसून आलं, की पुरुष दुसऱ्या पुरुषाशी लैंगिक संबंध ठेवताना निरोध वापरत नव्हते (व दुर्दैवाने अजूनही वापरत नाहीत). हे सगळं पाहून लक्षात आलं, की नुसतं समलैंगिक लोकांच्या प्रश्नावर काम करून चालणार नाही, त्याच बरोबर लैंगिक शिक्षण, एचआयव्ही/एड्ससंबंधी माहिती देणे, या विषयांबद्दलचे गैरसमज दूर करणे महत्त्वाचे आहे. लोकांची या विषयाबद्दलची लाज/भीती घालवणे आवश्यक आहे. ही सगळी उद्दिष्टे मनात ठेवून 'समपथिक ट्रस्ट'ची स्थापना सप्टेंबर २००२मध्ये 'हमसफर ट्रस्ट'च्या साहाय्याने झाली.

मी 'गे' आहे हे सांगूनसुद्धा, त्या विषयाबद्दल शरम असल्यामुळे लोक ट्रस्टमध्ये यायला कचरायचे. म्हणून मग २००३च्या जानेवारीमध्ये सगळ्यांसाठी लैंगिकता/लैंगिक शिक्षण आणि एचआयव्ही/एड्सची हेल्पलाइन सुरू केली. ही हेल्पलाइन आठवड्यातून दोन दिवस चालत असे. 'गे' ईमेल लिस्ट्स, वर्तमानपत्राच्या छोट्या जाहिरातीतून, हमसफर ट्रस्टकडून या हेल्पलाइनची जाहिरात होऊ लागली.

माझा प्रवास

त्या काळी पुण्यात लैंगिकता/लैंगिक शिक्षण/एचआयव्ही/एड्स आणि समलैंगिकता या सगळ्यांसाठी दुसरी कुठली हेल्पलाइन माझ्या परिचयात आली नाही. काही जाणकार व्यक्तींकडून मोलाचे मार्गदर्शन लाभले. हेल्पलाइनची मार्गदर्शिका वाचायची संधी मिळाली. पण शिस्तबद्ध असं माझं हेल्पलाइनवर काम करायचं प्रशिक्षण झालं नाही. यामुळे मी हेल्पलाइन सुरू केल्यावर अनेक चुका झाल्या. त्या चुकातून सुधारलो. प्रश्न पडले तर डॉक्टरांना भेटून विचारायचो. असं करत करत मी हेल्पलाइन चालवायला शिकलो.

सुरुवातीला कॉल्स घेताना उत्सुकता होती पण आत्मविश्वास नव्हता. उत्सुकतेबरोबर भीतीही होती. कॉल घ्यायला जमेल का? हातून चूक तर घडणार नाही? अभ्यासाने आणि अनुभवाने माझा आत्मविश्वास वाढला. मग एक स्टेज अशी आली, की मी कॉल्स घेताना इतका सरावलो, की मी कॉल यांत्रिकपणे घ्यायला लागलो. तेच तेच प्रश्न, तीच तीच दुःखं. 'प्रश्नाचा गाभा आणि भावना' यांचा धडा विसरलो आणि नुसता विषयच घोकायला लागलो. हेल्पलाइनची 'माहिती सेवा' झाली.

या प्रवासात मला अनेक चांगले/वाईट अनुभव आले. माझी 'वैयक्तिक वाढ' झाली. जगाकडे बघण्याची दृष्टी बदलली. आपण फक्त आपलेच प्रश्न, आपलीच दुःखं सगळ्या

जगात मोठी आहेत असं धरून जगायची जी सवय होती ती कमी होत गेली. एखाद्या कॉलनंतर खूप अस्वस्थ आणि निराश व्हायला झालं, तर एखादा कॉल खूप आनंद द्यायचा. कुणाला आपल्या हेल्पलाइनने मदत झाली आहे हे जाणून कामाचं चीज झालं असं वाटायचं. कॉल आला नाही तर बेचैन व्हायचं. खूप कॉल आले, की मन थकून जायचं, मन मेल्यासारखं व्हायचं, आपण किती तोकडे पडतो आहोत ही जाणीव व्हायची. मध्येच वाटायचं की, कुठलाही कॉल आला तरी काहीच वाटेनासं होईल, अशी विरक्ती आली तर किती बरं होईल.

एका चांगल्या स्वयंसेवकाकडून ही अपेक्षा असते, की त्या व्यक्तीने 'आशय आणि भाव' या दोन्ही गोष्टी विचारात घेऊन संवाद साधायचा असतो, आणि तरीही अलिप्त राहायचं. ही तारेवरची कसरत करताना बहुतेक जणांचा पाय सटकतो. दुसऱ्यांच्या प्रश्नापासून आपल्याला अलिप्त राहता येत नाही, आणि मुख्य म्हणजे मनात जरी विचार आला, की त्या व्यक्तीला धावत जाऊन मदत करावी तरी तशी करता येत नाही. ही हतबलता काय असते हे अनुभवल्याशिवाय कळत नाही. हळूहळू कळत नकळत हेल्पलाइनची 'इन्फर्मेशन सर्व्हिस' झाल्यावर त्या विरक्तीची वाट बघता बघता 'बर्नआउट' येतो. तेच माझंही झालं.

मला नैराश्य आलं. हेल्पलाइनचा दिवस आला, की दडपण यायला लागायचं. हेल्पलाइन मी फक्त आठवड्यातून एक दिवसच चालवायला लागलो. ते सुद्धा एक तास फक्त. काही दिवसांनी आता मला हा तासही जमणार नाही हे जाणवायला लागलं. अर्थात त्याचं अजून एक कारण होतं. मी हेल्पलाइन एकटाच चालवत होतो. स्वयंसेवक उत्साहाने तयारी दाखवायचे आणि आयत्या वेळी पाय काढून घ्यायचे. त्यामुळे सगळा भार माझ्यावर पडला. यातून एक महत्त्वाचा धडा शिकायला मिळाला, की हेल्पलाइन खूप काळ चालवायला एक टीम हवी. हे एकट्याचे काम नाही. दोन वर्षांनी मुक्ता एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइनच्या स्वयंसेवकांना प्रशिक्षण देण्याचा योग आला. प्रशिक्षण झाल्यावर त्यांची हेल्पलाइन सुरू झाली. मग या हेल्पलाइनवर निरीक्षक म्हणून काम करायची काही दिवस संधी मिळाली. तेव्हा मनात विचार आला, की या विषयावर एक पुस्तक लिहावं.

हे पुस्तक कशासाठी?

'हेल्पलाइन चालवणं किती सोपं असतं, त्याला काय लागतं?' असा एक मोठा गैरसमज लोकांचा असतो. दुर्दैवाने हाच दृष्टिकोन बाळगून अनेकजण हौसेने अशा हेल्पलाइन सुरू करतात किंवा स्वयंसेवक बनतात. त्यामुळेच हेल्पलाइनचा दर्जा खालावतो. हेल्पलाइन चालवायला खूप मानसिक तयारी, अभ्यास असावा लागतो. त्याची थोडीशी कल्पना या पुस्तकातून मिळेल ही अपेक्षा आहे.

महाराष्ट्रात अनेक हेल्पलाइन्स आहेत. एचआयव्ही/एड्स, लैंगिक शिक्षण, समलिंगी लोकांना आधार, शोषित स्त्रियांसाठी, शोषित लहान मुलांसाठी, आत्महत्येपासून परावृत्त करण्यासाठी अशा अनेक हेल्पलाइन्स आहेत. अनेक संस्थांकडे हेल्पलाइन्सच्या मार्गदर्शिका आहेत. यातल्या काही मी वाचलेल्या आहेत. वाचताना मला एक गोष्ट जाणवली, की

प्रत्यक्षात हेल्पलाइन चालवणं म्हणजे नुसते नियम काय आहेत आणि तुमच्याकडून काय अपेक्षा आहेत एवढेच सांगणे पुरेसे नाही. आपण ज्या सनातन संस्कृतीत वाढलो, ती संस्कृती हेल्पलाइन चालवायला कशी मारक ठरते, आपल्याला कुठल्या गोष्टीची मानसिक तयारी लागते, काय अनुभव येतात, या गोष्टींची कल्पना असणे महत्त्वाचे आहे. ही कल्पना यावी हा एक उद्देश.

हे काम जबाबदारीचं आहे, अवघड आहे आणि म्हणूनच ते तेवढ्या पद्धतशीरपणे आणि जबाबदारीने, अभ्यास करून, फोन करणारा/करणारी एक माणूस आहे ही भावना सतत मनात बाळगून काम करणं जरुरीचं आहे. याची कल्पना यावी यासाठी हे पुस्तक.

हे पुस्तक कोणासाठी?

हे पुस्तक माझ्या अनुभवातून आलेलं आहे. यातली बहुतेक उदाहरणं मी प्रत्यक्षात हाताळलेली आहेत. या पुस्तकात एचआयव्ही/एड्स, लैंगिक शिक्षण आणि लैंगिकता या विषयांवर हेल्पलाइन चालवण्याबद्दल माहिती आहे. ही माहिती हेल्पलाइन सुरू करण्याची इच्छा असणाऱ्यांना हेल्पलाइन चालवत असलेल्यांना, हेल्पलाइनवर स्वयंसेवक बनू इच्छित असलेल्यांना उपयुक्त व्हावी. याच बरोबर एचआयव्ही/एड्स, लैंगिक शिक्षण, लैंगिकता या विषयात काम करणारे जे काउन्सेलर आहेत, पीअर एज्युकेटर्स आहेत यांनाही यातली काही माहिती उपयोगी पडू शकेल. काही माहिती इतर विषयांच्या हेल्पलाइन्स चालवायलाही उपयुक्त व्हावी; तरीसुद्धा एक महत्त्वाची गोष्ट लक्षात ठेवली पाहिजे, की जरी हेल्पलाइन चालवायचे मूलभूत सिद्धांत (Basic Principles) सारखे असले तरी प्रत्येक हेल्पलाइन चालवताना निरनिराळे प्रश्न समोर येतात. त्यांची हाताळण्याची पद्धत सुद्धा वेगळी असते. (म्हणून प्रत्येक हेल्पलाइनवर काम करायची तयारी, अभ्यास वेगळा करावा लागतो.)

भाषेबद्दल थोडेसे

प्रत्यक्षात कॉलर जी भाषा वापरतात, ज्या भाषेत बोलतात ती भाषा उदाहरणांसाठी घेतली आहे. ती काही ठिकाणी अश्लील झाली आहे, याची जाणीव मला आहे. जी भाषा/शब्द हेल्पलाइन चालवणाऱ्या माणसाच्या ओळखीची नसते, तिचे अर्थावलोकन होणे, त्यावर लगेच विचार करून समर्पक उत्तर देणे हे सर्वच कठीण होऊन बसते. तरी पण ते गरजेचे असते. काही उदाहरणांत अश्लील भाषा तशीच ठेवावीशी वाटली कारण यामध्ये ज्यांना काम करायचं आहे त्यांच्या मनाची बैठक त्या दृष्टीने तयार होईल, मनाची तयारी होईल.

या पुस्तकाचा उपयोग माझ्या एका सहकाऱ्याला जरी झाला तरी ते या पुस्तकाचे यश आहे असे मी मानेन.

बिंदुमाधव खिरे

ऋणनिर्देश

डॉ. रमण गंगाखेडकर यांनी मला एचआयव्ही/एड्सबद्दल माहिती दिली; चाचणीपूर्व (प्री टेस्ट), चाचणी नंतरचे (पोस्ट टेस्ट) काउन्सेलिंग शिकवले. वेळोवेळी मी त्यांची मदत घेतली आणि अजूनही घेतो. त्यांनी त्यांच्या अत्यंत व्यस्त कामकाजातून वेळ काढून पुस्तकाचा ड्राफ्ट वाचून मला मोलाचे मार्गदर्शन केले. मी त्यांचा मनापासून ऋणी आहे.

मी हेल्पलाइन चालवत होतो तेव्हा अवघड कॉलच्या डी-ब्रीफिंगसाठी डॉ. विजय ठाकूरांची मदत घ्यायचो. यांच्याकडून मला बरेच शिकायला मिळाले. मी त्यांचा मनापासून आभारी आहे.

सुनीता वाही, डॉ. भूषण शुक्ल आणि केतकी रानडे यांच्याकडे मी हक्काने मदत मागतो आणि तेही माझ्यासाठी मुद्दाम वेळ काढतात. लैंगिकतेचे प्रश्न हाताळण्यासंबंधी पुस्तकाचा मसुदा बनवताना त्यांची मोलाची मदत झाली. नयन कुलकर्णी यांनी पुस्तकाचा ड्राफ्ट वाचून त्याची रचना/मांडणी याबद्दल मोलाचे मार्गदर्शन केले; त्यांचा मी मनापासून आभारी आहे.

पुस्तकाचा ड्राफ्ट वाचून मला सूचना देणारे - डॉ. हेमंत आपटे, डॉ. उज्ज्वल नेने, सॅमॅरिटन्सचे स्वयंसेवक, डॉ. अनुराधा तारकुंडे, राधिका जाधव (N.A.R.I.), चंद्रा कऱ्हाडकर (बापू ट्रस्ट), आनंद पवार (तथापि ट्रस्ट), नयना राऊत (NMP+), उज्ज्वला मेहेंदळे या सगळ्यांचा मी मनापासून आभारी आहे. गोपा खान (साधन हेल्पलाइन) यांनी माझा ड्राफ्ट वाचायला स्वयंसेवक मिळवून दिल्याबद्दल मनापासून आभार. मुक्ता एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइननी निरीक्षक म्हणून काम करण्याची मला संधी दिली त्यांचे आभार. प्रसन्न इनवल्ली यांनी 'सुसंवाद' ही स्त्रियांसाठी हेल्पलाइन चालवली आहे. बेटी अँटोनी यांनी सूइसाइड प्रिव्हेन्शन हेल्पलाइनवर काम केले आहे. या दोघांशी झालेल्या चर्चेत त्यांच्या हेल्पलाइन चालवण्याचे अनेक बारकावे समोर आले. त्यांचा मी आभारी आहे.

सौ. पी. ए. गोडबोले (टेक्निकल इंजिनिअर, बीएसएनएल) व चाइल्ड लाईनचा स्टाफ यांनी टोल फ्री नंबरबद्दल माहिती दिली. त्याबद्दल त्यांचे आभार. माधुरी चव्हाण यांनी प्रूफ्स तपासली. त्यांचे मनापासून आभार.

समपथिक ट्रस्टचा स्टाफ- संजय शेळके, सतीश सक्रू, दीपक घाटविलकर यांची मला मदत मिळाली.

शेवटी पण महत्त्वाचे- हमसफर ट्रस्टचे अशोक राव कवी, विवेक आनंद व समपथिक ट्रस्टचे विश्वस्त नीतिन कराणी व अभिजित आहेर सदैव माझ्या पाठीशी उभे आहेत. त्यांचे ऋण मी शब्दात व्यक्त करू शकत नाही.

बिंदुमाधव खिरे

सोयीसाठी वापरलेली शब्दरचना

1) S : स्वयंसेवक - हेल्पलाइनचा कॉल घेणारा/घेणारी

2) C : कॉलर - कॉल करणारा/करणारी

3) <वर्णन> : पुस्तकात दिलेल्या उदाहरणांत सगळा कॉल लिहून दाखवणे शक्य नाही. म्हणून काही वेळेला कॉलचे काही महत्त्वाचे भाग पूर्णपणे मांडले आहेत (विशिष्ट मुद्दा मांडण्यासाठी); व काही भाग <वर्णन> / <माहिती> असे लिहून सोडून दिला आहे.

४) '...' : दिलेल्या उदाहरणात मुद्दा मांडायला काही वाक्ये वापरली गेली आहेत ती सगळी पूर्ण करणे जरुरीचे नाही, म्हणून उदाहरणात अशा ठिकाणी काही वाक्ये अर्धवट सोडून पुढे '...' केले आहे.

५) उदा. : उदाहरण

६) LGBTQI : Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Queer, Intersex

7) CD4 : एक प्रकारच्या पांढऱ्या रक्तपेशी (रोगप्रतिकारशक्तीशी निगडित)

8) ART : ॲन्टिरेट्रोव्हायरल थेरपी (एचआयव्हीला आळा घालण्यासाठी औषधे)

९) एचआयव्ही/एड्स शब्दांबद्दल एक सूचना : अनेक वेळा कॉलर 'एड्स होईल का?' असा प्रश्न विचारतात. हा प्रश्न चुकीचा आहे. लागण ही एचआयव्हीची होते. एड्सची नाही. एड्स ही एचआयव्ही इन्फेक्शनची शेवटची अवस्था आहे. बहुतेक कॉलर्सना हे माहीत नसल्यामुळे ते सर्रास एड्स हाच शब्द वापरतात, म्हणून तोच शब्द काही उदाहरणात वापरला आहे.

१०) गुप्तरोग : सेक्स्युअली ट्रान्समिटेड डिझीझ

हल्ली 'गुप्तरोग' हा शब्द वापरत नाहीत. सेक्स्युअली ट्रान्समिटेड इन्फेक्शन (STI) हा शब्द वापरतात. पण बहुतेक कॉलर (आणि स्वयंसेवक) गुप्तरोग हा शब्द वापरत असल्यामुळे हा येथे वापरला आहे.

११) कॉल आकडेवारी प्रकरणात सूत्रांमध्ये '/' ही खूण भागाकारासाठी वापरण्यात आली आहे, तसेच 'x' ही खूण गुणाकारासाठी वापरण्यात आली आहे.

अनुक्रमणिका

भाग १ - स्वरूप आणि कार्यव्याप्ती

भाग २ - सेट अप

भाग १ - स्वरूप आणि कार्यव्याप्ती

हेल्पलाइनची गरज आणि मर्यादा

हेल्पलाइनची सुविधा कशासाठी पुरवायची? त्यातून आपल्याला काय साध्य करायचे आहे? लोक हेल्पलाइनला कशासाठी फोन करतात? हे आपण प्रथम समजून घेतलं पाहिजे.

माहिती मिळवणे

आपल्या मनात सेक्स, लैंगिकतेबद्दल अनेक गैरसमज असतात, अर्धवट किंवा चुकीची माहिती असते. काही विषयांची तर अजिबात माहिती नसते. कुणाकडून ऐकून, वर्तमानपत्रातून, मासिकातून, टीव्हीवर बघून अर्धवट/चुकीची माहिती मिळवलेली असते. आणि त्या माहितीवर अनेकांचा विश्वास असतो. काही वेळा आपला जवळचा मित्र ठामपणे सांगत असतो- 'मी माझ्या जवळच्या मित्राचा अनुभव सांगतो ना' किंवा 'ज्या अर्थी पेपरात, पुस्तकात छापून आलं आहे म्हणजे ते बरोबर असणारच' किंवा 'त्या डॉक्टरांनी सांगितलंय. ते कसं चुकीचं सांगतील.' या भाबड्या विश्वासावर खूप चुकीची माहिती शिकली व शिकवली जाते. अशावेळी बरोबर माहिती कुणाकडून मिळवणार? तर हेल्पलाइनवर बरोबर माहिती मिळावी ही अपेक्षा असते.

उदा.:

C : किसिंग करून एड्स होतो का?

C : सेक्स करताना एकाऐवजी दोन निरोध वापरावे का?

मदत मागणे

प्रत्येकाला वेळोवेळी अनेक प्रकारची मदत लागते. कुणाला वैद्यकीय, कुणाला कायदेशीर, कुणाला आर्थिक, कुणाला मानसिक आधार इत्यादी. अशावेळी आपण आपल्याला माहीत असलेल्या व्यक्तींकडे, माहितगार लोकांकडे मदत मागतो. अनेक वेळेला आपल्याला आपल्या माणसांकडे धाव घेता येत नाही. कारण त्यांना त्या विषयाची माहिती नसते. योग्य मदत उपलब्ध होईलच याची शाश्वती नसते. त्यांची मदत घेतली तर प्रश्न अजून बिकट होईल अशी काळजी असते. कदाचित ते अजून चार लोकांना आपल्याला न विचारता आपली व्यथा मांडतील आणि लगेचच ही गोष्ट गावभर पसरेल ही भीती असते. काही वेळेला आपल्या माणसांना सांगून सुद्धा समाजाच्या दडपणामुळे ते काही मदत करीत नाहीत किंवा करू शकत नाहीत. अशावेळी हेल्पलाइन मदतीला येते.

उदा.:

C : मी आणि माझी बायको एचआयव्हीबाधित आहोत. आम्हाला दोन मुले आहेत. बायको आता गरोदर आहे. पाच महिने उलटून गेले आहेत. आम्हाला मूल नको आहे, तर कुठे गर्भपात करून घेता येईल? प्रायव्हेट डॉक्टर परवडत नाही.

C : एचआयव्हीसाठी ART औषधे आहेत असं डॉक्टर म्हणाले. पण त्याची किंमत जास्त आहे. ही औषधे कुठे स्वस्त मिळतील?

संवाद साधणे

अवतीभोवती अनेकजण असले, आपल्यावर प्रेम करणारे असले, तरी काही गोष्टींबद्दल आपण त्यांच्याशी संवाद साधू शकत नाही. काही वेळेला आपल्याला बोलायचं असतं पण ऐकायला कुणालाच वेळ नसतो, ऐकायची तयारी नसते. काही वेळेला मनात खूप भावना उफाळून येतात व मनाचा गोंधळ उडतो. पण त्या दाबून टाकाव्या लागतात. या भावना दाबून ठेवणं मानसिक आरोग्यासाठी चांगलं नसतं. हेल्पलाइनवर आपल्याला या भावना व्यक्त करता येतात.

उदा.:

C : मी एक स्त्री आहे. माझं एका मैत्रिणीवर खूप प्रेम आहे. तिचेही माझ्यावर प्रेम आहे. मी घरच्यांना कसे सांगू?

C : माझ्या बॉयफ्रेन्डबरोबर मी एकदा सेक्स केला. आता तो सारखे करायला माझ्या मागं लागतो. मला सेक्स करायचा नाहीये आणि करायचा पण आहे.

स्वीकारणाऱ्या/समजून घेणाऱ्या व्यक्तीचा शोध

काही प्रश्न असे असतात, की आपल्या जवळच्या व्यक्तींजवळ सुद्धा बोलता येत नाहीत. आपली माणसं किंवा समाज काय म्हणेल? आपल्याला त्रास दिला जाईल याची भीती असते. अनेक वेळेला आपल्याला त्या गोष्टीची शरम, लाज वाटत असते. स्वत:चा द्वेष वाटत असतो.

उदा.:

C : मी एक समलिंगी व्यक्ती आहे. मला खूप बोलायचं आहे पण कुणाशी बोलावं हेच कळत नाही. गुदमरल्यासारखं होतं.

C : माझ्या बायकोने माझे हातपाय बांधले की मी खूप गरम होतो. मग खरी सेक्सची मजा येते. काही प्रॉब्लेम नाही ना?

हेल्पलाइन का?

१) गोपनीयता आपोआपच सांभाळली जाते.

२) माहिती मिळते.

३) संवाद साधता येतो.

४) स्वस्त.

५) चेहरा दिसत नाही म्हणून प्रश्न मांडण्यास जास्त धीटाई येते.

६) दूरवरून, खेड्यापाड्यातूनही फोन लावता येतो. प्रत्यक्ष भेटण्यात खर्च होणारी शक्ती, पैसा, वेळ वाचतो.

हेल्पलाइनच्या मर्यादा

समोरासमोर (फेस-टू-फेस) काउन्सेलिंग होऊ शकत नाही

हेल्पलाइनवर कॉलर आणि स्वयंसेवक एकमेकांना दिसत नाहीत. जर दोघे समोरासमोर बसले असते तर ती व्यक्ती (क्लाएंट) कशी बसली आहे, खूप तणावाखाली आहे का? लक्ष कुठे आहे? या 'बॉडी लँग्वेज'वरून क्लाएंटची मन:स्थिती ओळखता येते. म्हणजे नुसतं क्लाएंट काय बोलतेय यावर काउन्सेलरचं लक्ष नसतं. त्याच्याशी संवाद साधायला या इतर खुणाही महत्त्वाच्या असतात.

अनेक वेळा आपण अनुभवलेलं आहे, की एखादी व्यक्ती एखादे वाक्य बोलते पण त्या वाक्याचा भाव आणि चेहऱ्यावरील भाव वेगळे असतात. आपण जर नुसतं वाक्यच ऐकलं तर आपला गैरसमज होऊ शकतो. चेहऱ्यावरच्या भावावरून आपल्याला त्या वाक्यातून काय अभिप्रेत आहे हे अचूक कळते. हे हेल्पलाइनवर शक्य नसते. या महत्त्वाच्या खाणाखुणा हेल्पलाइनवर उपलब्ध नसतात. **आवाज आणि शब्द यांच्या आधारावरच तुमचा संवाद अवलंबून असतो.**

उदा.:

C : आया जर एचआयव्हीबाधित असली तर तिच्यापासून ती सांभाळत असलेल्या बाळाला एचआयव्ही होऊ शकतो का?

आता हा प्रश्न विचारताना, कॉलरच्या मनात एचआयव्हीबद्दल अज्ञान आहे हे कळतं पण विचारणाऱ्या व्यक्तीची मानसिक स्थिती कळत नाही. तिला नुसती माहिती हवी आहे, का ती कोणत्या तणावाखाली आहे? तिच्याच बाळाची आया एचआयव्हीबाधित आहे का? हे तिला कळलं म्हणून ती रडकुंडीला आली आहे का? काळजीत आपली नखं खात आहे का? कोणीतरी बाईच्या आवाजाची

नक्कल करून हसत तुम्हाला त्रास देण्यासाठी हा प्रश्न विचारतेय का? हे कळायला मार्ग नसतो.

कॉलर स्वयंसेवकाला पाहू शकत नाही. दोघे समोरासमोर बसले असते तर मुद्दा मांडताना स्वयंसेवकाच्या हालचाली, चेहऱ्यावरचा भाव, त्याचे विषयावरचे प्रभुत्व, आत्मविश्वासाचे संकेत कॉलरपर्यंत पोहोचले असते.

दृक्‌श्राव्य शिक्षणतंत्रांचा वापर करता येत नाही

काही गोष्टी समजून सांगायला चित्राची खूप मदत होते पण येथे तिचा उपयोग करता येत नाही.

उदा.:

C : कंडोम कसा वापरायचा?

C : माझा स्टॅमिना वाढण्यासाठी स्टॉप स्क्विज् टेक्निक समजावून सांगा...

फोनवर याची उत्तरं जरूर द्यावीत. पण जोपर्यंत कॉलर आपल्यासमोर बसून आपण त्याला चित्राद्वारे, पेनिस मॉडेल वापरून प्रात्यक्षिक दाखवत नाही तोवर त्याला हे व्यवस्थित कळेल ही अपेक्षा धरणे बरोबर नाही. अशावेळी फेस-टू-फेस काउन्सेलिंग महत्त्वाचे असते.

अशिक्षित समाज

ज्या लोकांना जाहिरात वाचता येत नाही त्यांच्यापर्यंत आपण पोहोचू शकत नाही.

फोन करायची सवय नसणे

ज्या लोकांना फोन करून संभाषण करायची सवय नाही, ज्यांना फोन करायला दडपण, संकोच, भीती वाटते असे लोक कॉल करत नाहीत.

संवादाचे घटक

वरच्या सगळ्या उदाहरणांवरून लक्षात येते, की हेल्पलाइन चांगल्या प्रकारे चालवण्यासाठी 'श्रवण' (ऐकणे) व 'बोलणे' (भाष्य) नीट करता येणे महत्त्वाचे आहे. पुढच्या काही भागांत आपण श्रवण व भाष्य हे दोन महत्त्वाचे पैलू समजून घेऊ.

❑ ❑

कॉलची सुरवात व शेवट

हेल्पलाइन कॉलचा आराखडा

सुरुवात : C - हॅलो

S : < सुरुवातीचं वाक्य >

मध्य : C - < प्रश्न >/ < समस्या >

S : < प्रश्न > / < उत्तर >

शेवट : C : < शेवटचं वाक्य >/

S : < शेवटचं वाक्य >

सुरुवातीचं वाक्य (Introduction)

फोन उचलल्यावर प्रत्येक स्वयंसेवकाने ठरवलेलं वाक्य म्हणणे. याचा उद्देश असा की -

१) कॉलरला त्यांनी बरोबर ठिकाणी कॉल केला आहे हे कळवणे.

२) स्वयंसेवकाच्या आवाजावरून पुढे कॉलरला बोलण्यास प्रवृत्त करणे.

उदा.:

S : नमस्कार! समपथिक एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइन!

या वाक्यात ग्रीटिंग येतं, हेल्पलाइनचं नाव येतं आणि हेल्पलाइन कोणत्या विषयाची आहे हेही कॉलरला समजतं. प्रत्येक वेळेला अगोदर ठरवलेलं हेच वाक्य म्हणणं गरजेचं आहे. एकच ठरलेलं वाक्य म्हणायची शिस्त लावणं गरजेचं आहे. एकदा एका स्वयंसेवकानी नुसतं 'नमस्कार' म्हणायचं. दुसऱ्यावेळी दुसऱ्या स्वयंसेवकानी 'हेल्पलाइन' म्हणायचं, असं होता कामा नये.

आन्सरिंग मशीनचे ग्रीटिंग

जर हेल्पलाइन २४ तासांची नसेल तर आन्सरिंग मशीन किंवा (कॉम्प्युटर वापरत असाल तर) सॉफ्टवेअर वापरून संदेश ठेवता येतो.

उदा. :

'नमस्कार, समपथिक ट्रस्ट, एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइन, कामाच्या वेळा सकाळी १० ते संध्याकाळी ६, रविवार आणि सार्वजनिक सुट्ट्या सोडून, धन्यवाद!'

किंवा

'नमस्कार! समपथिक ट्रस्ट, एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइन! कृपया सकाळी १० ते दुपारी ४ पर्यंत, सोमवार ते शुक्रवार या दिवसात फोन करावा, धन्यवाद!'

या संदेशात ग्रीटिंग, हेल्पलाइनचे नाव, हेल्पलाइनची माहिती, कामाच्या वेळा येणे महत्त्वाचे आहे.

शेवटचं वाक्य

कॉल संपायच्या अगोदर खालील प्रकारचे वाक्य म्हणून कॉल संपवावा.

उदा.:

S : आपल्याला अजून काही विचारायचं आहे का?

C : नाही

S : धन्यवाद!

किंवा



S : आपल्याला अजून काही विचारायचं आहे का?

C : नाही.

S : आपल्याला अजून काही शंका अथवा प्रश्न असतील तर आपण जरूर या हेल्पलाइनवर कॉल करा. धन्यवाद!

शेवटच्या वाक्यात कॉलरला अजून काही विचारायचं नाही ना? ही खात्री करून घेणे, पुढच्या वेळी काही प्रश्न किंवा शंका असतील तर इथे अवश्य कॉल करावा हे सांगणे आणि धन्यवाद देऊन कॉल संपवणे.

शेवटाचे दोन प्रकार

कॉलचा शेवट करण्याचे दोन प्रकारचे प्रवाह आहेत.

१. कॉलर जे विचारेल तेवढीच माहिती घ्यायची. आपणहून त्याला जास्त बोलतं करायचं नाही.

उदा. :

C : डास चावल्यानी एड्स होतो का?

S : नाही. कारण......

C : ओके!

S : याच्याशिवाय काही प्रश्न आहेत का?

C : नाही.

S : जर काही प्रश्न किंवा शंका असतील तर या हेल्पलाइनवर जरूर फोन करा. धन्यवाद!

२. कॉलरचे सर्व प्रश्न विचारून झाले तरीही त्याच्याशी बोलत रहायचं, संवाद साधत रहायचं.

उदा.:

C : डास चावल्यानी एड्स होतो का हो?

S : नाही. कारण.... < माहिती >

C : धन्यवाद!

S : आपल्याला एचआयव्हीची लागण कोणकोणत्या मार्गांनी होते हे माहिती आहे का?

C : हं.. कंडोम न लावता सेक्स केला की ना?

S : एचआयव्ही चार मार्गांनी होतो. <माहिती>
मी तुम्हाला एक प्रश्न विचारू का?

C : विचारा

S : तुमचे कुठे असुरक्षित लैंगिक संबंध आहेत का?

फायदे

कॉलरला जास्त बोलतं करून त्याला जास्त माहिती देता येते. त्याला अजून काही गैरसमज, समस्या असतील तर त्यावर संवाद साधता येतो.

तोटे

एकच कॉलमध्ये आपण कॉलरला वेठीस धरून किती माहिती द्यायची यावर विचार करणे गरजेचे आहे. त्याला त्याच्या प्रश्नाचे उत्तर दिल्यावर त्याला विचार करायला वेळ दिला पाहिजे. त्याच्यावर लगेच इतर माहितीचा भडिमार करायचा का? हा विचार व्हावा.

मध्य

हा कॉलचा गाभा आहे. यात कॉलर प्रश्न विचारणार, भावना व्यक्त करणार आणि त्याला तुम्ही उत्तर देणार, प्रतिसाद देणार. कॉल चांगल्या प्रकारे घेण्यासाठी श्रवण व भाष्य कसे करावे हे समजून घेणे महत्त्वाचे आहे.

❑ ❑

श्रवण

श्रवण करणे म्हणजे नुसते ऐकणे नाही. श्रवण करण्याचे चार पैलू आहेत.

१. लक्ष देऊन ऐकणे

पूर्ण लक्ष देऊन कॉलर काय म्हणतो आहे ते ऐकणे. लक्ष फक्त शब्दांवरच देणे पुरेसे नाही तर कॉलरच्या आवाजातला भाव, आवाजाचा चढउतार यावर सुद्धा लक्ष ठेवणे गरजेचे आहे.

२. आशयाचे संपादन (फिल्टरिंग)

कुठल्या गोष्टी लक्षात घ्यायच्या आणि कुठल्या गोष्टींकडे दुर्लक्ष करायचं हे जाणलं पाहिजे.

उदा. :

C : मी सकाळीच फोन करणार होतो, पण नेमकं त्याच वेळी माझा मित्र आला. मग त्याच्या बरोबर नाश्ता करून बाहेर पडलो...... मला एड्सची चाचणी करायची आहे.

कोणत्या गोष्टी महत्त्वाच्या आहेत व कोणत्या गोष्टी दुर्लक्षित करायच्या? मित्र आला, नाश्ता केला या गोष्टी दुर्लक्षित करायच्या. मला एड्सची चाचणी करायची आहे ही महत्त्वाची गोष्ट आहे.

३. भावार्थ समजून घेणे

वाक्याचा भावार्थ समजून घेणे. कॉलरच्या प्रश्नाचा अर्थ काय आणि भाव काय हे समजून घेतलं पाहिजे.

उदा. :

C : समलिंगी लोकांचा सगळं जग द्वेष का हो करतं?

४. रिकॉल

कॉलरनी सांगितलेली माहिती लक्षात ठेवून लागेल तशी वापरायची.

उदा. :

C : माझा CD4 काउंट ५६० आहे....मला वाटतं, की ART सुरू करावं पण डॉक्टर नको म्हणतात....

S : ... आत्ता ART सुरू करून काही फायदा होणार नाही... CD4 चा आकडा २००च्या खाली गेला, की डॉक्टर ART सुरू करायला सांगतात.... तुमचा CD4 आत्ता ५६० आहे. म्हणजे तुमची रोगप्रतिकारशक्ती चांगली आहे. म्हणून ते सांगत आहेत, की आत्ता ART सुरू करायची जरुरी नाही.

ऐकताना येणारे अडथळे/सामान्यतः होणाऱ्या चुका

श्रवण व्यवस्थित झालं नाही तर अर्थात आपली उत्तरं, प्रतिक्रिया बरोबर असणार नाहीत. श्रवण करताना अनेक अडथळे येऊ शकतात. कोणते ते पाहू.

१. स्वयंसेवकाला कॉलरचं पूर्ण भाष्य ऐकून घ्यायची सवय नसणे

स्वयंसेवकानी शांतपणे कॉलरचं म्हणणं ऐकणं ही सगळ्यात महत्त्वाची गोष्ट आहे. आपले उत्तर देण्यासाठी कॉलरचं वाक्य मधेच तोडायची सवय असू नये. असली तर ती घालवली पाहिजे.

उदा. :

C : मला TB झाला. मला डॉक्टरांनी एचआयव्हीची टेस्ट करायला सांगितली.

S : TB झाला असेल तर डॉक्टर एचआयव्ही टेस्ट करायला सांगतात याचं कारण < वर्णन >

C : ते मला माहीत आहे. माझी एचआयव्ही टेस्ट निगेटिव्ह आली. माझा प्रश्न तो नाहीये. मी बॅकग्राउंड देत होतो.

२. प्रश्न विचारायची घाई करू नये

हे विशेषत: नव्या स्वयंसेवकांकडून होऊ शकतं. प्रश्न विचारायची खूप उत्सुकता असते आणि मग कधी प्रश्न विचारू आणि किती विचारू असं होऊन जातं. अशावेळी उतावीळ होऊन कॉलर आपलं म्हणणं पूर्ण मांडायच्या आधी स्वयंसेवक बोलायला लागतो. हे टाळायला हवे.

३. स्वयंसेवकाचे लक्ष नसणे

काही कारणांनी स्वयंसेवकाचं लक्ष विचलित झालं असलं तर कॉलर काय बोलतो आहे हे कळत नाही. स्वयंसेवकाचं लक्ष नसण्याची अनेक कारणं असू शकतात. कंटाळा, अगोदर कोणाशी तरी झालेलं भांडण, अगोदरचा एखादा वाईट झालेला कॉल, आजारी असल्यामुळे, आजारपणासाठी घेतलेल्या औषधांमुळे अशी अनेक कारणे असू शकतात.

४. स्वप्नरंजन (फॅन्टसीज)

कधी कधी स्वयंसेवक कॉलरची समस्या ऐकून स्वत:च्या कल्पनाविश्वात जाऊ शकतो. स्वप्नरंजन करायला लागू शकतो. मी जर या जागी असतो तर अमुक केलं असतं, तमुक केलं असतं असा विचार करायला लागतो आणि कॉलर काय म्हणतो याच्याकडे लक्ष राहात नाही. या गोष्टींचे भान स्वयंसेवकाने राखायला हवे.

५. पर्सनलाइझेशन

कॉलरचा प्रश्न/समस्या ऐकून स्वयंसेवक जर तशाच प्रकारच्या समस्येतून गेला असेल तर त्याला ते दिवस आठवतात आणि मग कॉलरची समस्या स्वयंसेवक स्वत:ची समस्या समजून बघायला लागतो. स्वत:च्या नजरेने कॉलरची समस्या बघायला लागतो. त्यामुळे कॉलरच्या 'ट्रॅक'पासून स्वयंसेवक वेगळा होण्याची शक्यता असते. असे घडता कामा नये.

६. भाषा न समजणे

i) स्वयंसेवकाला माहीत नसलेल्या वा वेगळ्या बोली भाषेत कॉलर बोलत असेल तर अशा वेळी अर्थ/भावार्थ समजणं कठीण होतं.

उदा.: फक्त मराठी येणाऱ्या स्वयंसेवकाला गुजरातीत कॉल आला.

ii) काही शब्द अनेक अर्थांनी वापरले जातात. शब्दाचा अर्थ कोणत्या संदर्भात तो शब्द वापरला जातो, या वरून ठरते.

उदा.:

१. मला **बाहेर** जायची सवय आहे.

(बाहेर : एखादी व्यक्ती सेक्स वर्करकडे जात असेल तर ती हा शब्दप्रयोग करू शकते.)

२. बसणार का?

(बसणार का : सेक्स करणार का? सेक्स वर्करकडे सेक्स मागणारी व्यक्ती हा शब्दप्रयोग करू शकते.)

iii) काही शब्दांचा अर्थ प्रांत/संस्कृतीनुसार वेगवेगळा असू शकतो.

उदा.:

C : Does an **ali** have male genitals?

भारतातल्या काही प्रांतात हिजड्यांना 'अली' म्हणतात. हे माहीत असेल तर वरच्या प्रश्नाचा अर्थ कळतो.

७. बहिरेपण

ज्याच्या कानाला इजा झाली आहे किंवा ऐकायला कमी येते अशांना कॉलर काय बोलतात ते नीट ऐकू येत नाही. (ज्यांना कमी ऐकू येते अशा स्वयंसेवकांना हेल्पलाइनवर बसू द्यायचे का नाही हे तुम्ही ठरवले पाहिजे.)

८. आवाज ऐकू येत नाही

(कॉलरचं भाष्य स्वयंसेवकाला किंवा स्वयंसेवकाचं भाष्य कॉलरला ऐकू येत नाही.)

काही वेळा फोनवर इतके 'स्टॅटिक' असते, की बोललेलं कळत नाही/ऐकायला स्पष्ट येत नाही.

९. ध्वनी (व्हॉल्यूम)

काही वेळेला काही तांत्रिक अडचणींमुळे कॉल्सचा आवाज खूप कमी ऐकू येतो, आणि म्हणून नीट ऐकू येत नाही.

१०. गोंगाट

कॉलरच्या बाजूने गोंगाट

काही वेळेला कॉलर रस्त्यावरून कॉइन बॉक्सवरून फोन करीत असतात. रस्त्यावरचा गोंगाट किंवा फोन बूथमधला पंख्याचा आवाज खूप असेल तर त्याचं बोलणं नीट ऐकू येत नाही.

हेल्पलाइनच्या बाजूने गोंगाट

हेल्पलाइन अशा ठिकाणी चालवायची असते, की ज्या ठिकाणी बाहेरच्या आवाजाचा उपद्रव होणार नाही. सगळ्यांकडेच साउंडप्रूफ खोल्या, हेडफोन्स असतात असे नाही. काही वेळेला कॉल चालू असतो आणि बाहेर एवढा गोंगाट चालू असतो, की कॉल बंद करावा लागतो, कारण कॉलर काय बोलतो आहे हे अजिबात ऐकू येत नाही. बाहेरचा आवाज बंद होईपर्यंत फोन हूकवरून काढून ठेवावा लागतो.

उदा. १:

बाजूच्या केबिनमधला फोन वाजण्याचा आवाज, केबिनमधला पंख्याचा आवाज त्रासदायक होऊ शकतो.

उदा. २:

समोर एखादे मंगल कार्यालय असेल तर, लग्नांचा सीझन असला, की हेल्पलाइनचा बट्ट्याबोळ होणार. नवरदेवाची वरात येऊन, त्याचं लग्न लागून, फटाके वाजून, नंतर ट्रॅफिक जामचा आवाज हे सगळं बंद होईपर्यंत एकही कॉल घेता येणार नाही.



❑ ❑

भाष्य

आशय व भाव

संवाद साधताना स्वयंसेवक प्रश्न विचारतो, बोलायला उत्तेजन देतो, माहिती देतो, कॉलरची समस्या व भावना समजून घेण्याचा प्रयत्न करतो. कॉलरच्या प्रश्नाबरोबर भावनेलाही तेवढेच महत्त्व आहे. कॉलरची भावना समजून घेणे, ती स्वीकारणे हाही एक महत्त्वाचा भाग आहे. याची काही उदाहरणे बघू.

उदा. १ :

C : माझं लिंग खूप छोटं आहे.

कॉलरचा प्रश्न/समस्येचा गाभा काय असू शकतो?

- तो जोडीदाराला सुख देऊ शकेल का?
- त्याला मुलं होतील का?
- औषधांनी लिंग मोठे करून घेता येईल का?

कॉलरच्या भावना काय असू शकतील?

- तो जोडीदाराला सुख देऊ शकेल का ही **काळजी** असेल.
- त्याला मुलं होणार का नाही याची **चिंता** असेल.
- त्याला त्याच्या लिंगाच्या लांबी/रुंदीबद्दल **लाज** वाटत असेल.
- इतर पुरुषांच्या तुलनेत आपण कमी पडू/पडतो असा **न्यूनगंड** असेल.

उदा. २ :

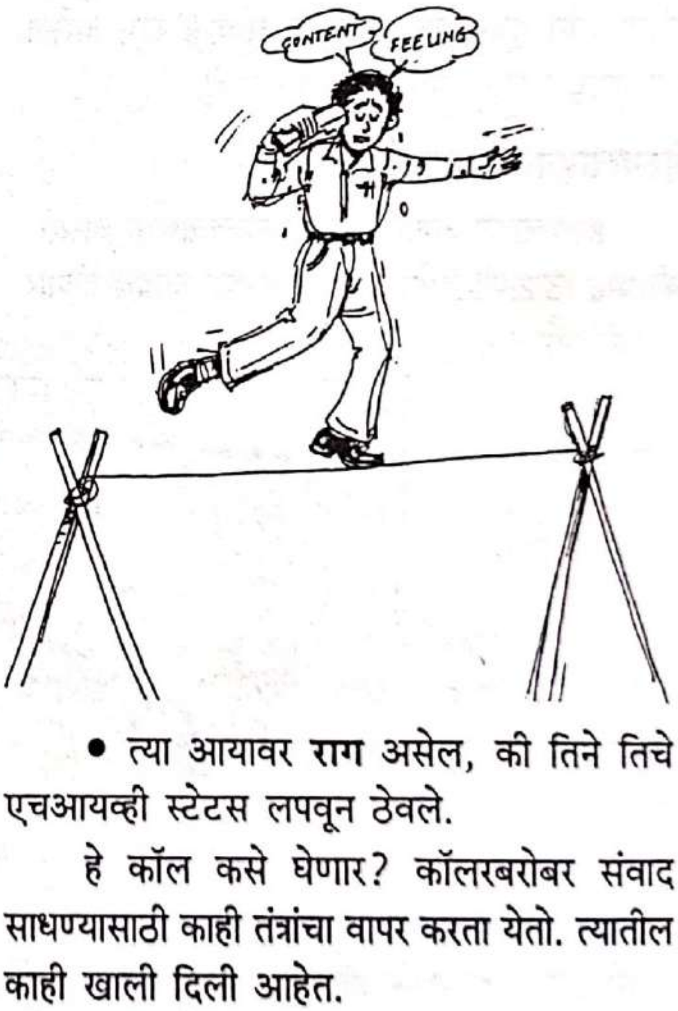
C : मला आत्ताच शेजारच्या काकूंकडून कळलं, की माझ्या मुलाला सांभाळणारी आया एचआयव्ही बाधित आहे. तिच्यामुळे माझ्या मुलाला तर त्याची लागण होणार नाही ना?

कॉलरचा प्रश्न/समस्येचा गाभा काय असू शकतो?

- एचआयव्हीबाधित व्यक्तीच्या स्पर्शानी एचआयव्हीची लागण होईल का?
- बाळाला एचआयव्हीची लागण झाली असेल का?

कॉलरच्या भावना काय असू शकतील?

- **काळजी/ भीती/ चिंता** असेल की बाळाला लागण झाली असेल/होईल का?



- त्या आयावर **राग** असेल, की तिने तिचे एचआयव्ही स्टेटस लपवून ठेवले.

हे कॉल कसे घेणार? कॉलरबरोबर संवाद साधण्यासाठी काही तंत्रांचा वापर करता येतो. त्यातील काही खाली दिली आहेत.

१) आधार देणे

i) युनिव्हर्सलायझेशन/जनरलायझेशन

अनेक वेळा कॉलर स्वत:ला एकटे समजत

असतो. हा प्रश्न फक्त आपल्यालाच आहे असं त्याला वाटत असतं. त्याला जर असं सांगितलं, की असा प्रश्न अनेकांना पडतो तर त्याला मानसिक आधार मिळतो.

उदा. :

C : माझं लिंग मोठं करता येईल का?

S : आमच्याकडे फोनवर अनेक जण असा प्रश्न विचारतात....

ii) तदनुभूती (एम्पथी)

दुसऱ्याला काय त्रास होतोय हे आपण अनुभवलेलं नसलं तरी काही क्षणापुरतं आपण त्याच्या भूमिकेतून त्याचा प्रश्न बघून काही प्रमाणात आपण त्या त्रासाचा/दु:खाचा अंदाज लावू शकतो.

उदा. :

S : मी एचआयव्हीबाधित आहे हे लोकांना कळलं तर माझ्या बहिणीचं लग्न होणार नाही.

C : मी तुमची काळजी समजू शकतो.

iii) दिलासा देणे

काहीतरी मार्ग निघेल असा धीर देणे.

C : मी रोज हातानी करतो. काल मी वाचलं, की हातानी केलं की नपुंसकत्व येतं. मला अगोदर माहीत असतं तर मी हातानी केलं नसतं.

S : तुम्ही काळजी करायचं काहीही कारण नाही....

येथे एक लक्षात ठेवा, की कुठंही अशी आधाराची वाक्यं वापरायची नाहीत.

उदा. :

C : मला आज कळलं, की मी एचआयव्ही बाधित आहे.

S : काळजी करायचं कारण नाही.

हा असा आधार देणे चुकीचे आहे. कारण कोणालाही आपण एचआयव्हीबाधित आहोत हे कळलं, की काळजी वाटणे साहजिकच आहे.

२. प्रश्न विचारणे

कॉलरनी दिलेली माहिती पुरेशी नसली तर स्वयंसेवकाला अजून प्रश्न विचारावे लागतात. मुख्यत: प्रश्न चार प्रकारचे असतात. 'क्लोज्ड', 'ओपन एन्डेड', 'लीडिंग' व 'प्रोब्ज' (Probes).

i) 'क्लोज्ड' प्रश्न

या प्रश्नांची उत्तरे एक-दोन शब्दात देता येतात.

उदा. १ :

S : लिंग उत्तेजित झाल्यावर किती मोठे होते?

C : ३ इंच

उदा. २ :

C : O Sir....माझं अजून उठत नाही...कधी उठायला लागणार?

S : तुझं वय काय?

C : १२

उदा. ३ :

S : तुम्ही एचआयव्ही टेस्ट केली का?

C : नाही.

उदा. ४ :

S : लिंग उत्तेजित झाल्यावर लिंगाच्या गोंड्यावरचे कातडे मागे घ्यायला त्रास होतो का?

C : हो

ii) 'ओपन एन्डेड' प्रश्न

या प्रश्नांची उत्तरे खुलवून सांगता येतात, त्यात अनुभव, भावना, परिस्थितीचं चांगलं वर्णन येतं. याचबरोबर कॉलर ती समस्या कोणत्या नजरेने बघतो आहे हे कळून घेण्यास मदत होते. त्याची ही समस्या बघण्याची दृष्टी, प्रायॉरिटीज, सामाजिक/आर्थिक/वैद्यकीय/नीतिमत्ता/कायद्याबद्दलची मूल्ये लक्षात येण्यास मदत होते. 'His Perception of his issue/s in his value system'.

उदा. १ :

S : तुझे लिंग उत्तेजित झाल्यावर ३ इंच मोठं होतं, हे पुरेसं नाही असं तुला का वाटतं?

C : माझ्या काही मित्रांचं माझ्यापेक्षा खूप मोठं आहे. एकाचं तर ८ इंच आहे. मी लग्न कसं करू?

उदा. २ :

C : वडील एचआयव्हीबाधित आहेत. आता आईही एचआयव्हीबाधित झाली आहे.

S : तुमच्या वडिलांबद्दल तुमच्या मनात काय भावना आहे?

C : मी काय सांगू.....वाटोळं केलं त्यांनी माझ्या घराचं. अजून बहिणीचं लग्न व्हायचं आहे. गळा दाबून मारून टाकावं वाटतं साल्याला....

उदा. ३ :

S : तुझा उठत नाही म्हणून तुझे मित्र तुला काही बोलतात का?

C : माझ्या वर्गातल्या इतरांचा उठतो.... मला झाटं आली का म्हणून विचारतात....मला खूप लाज वाटते....मीच असा का?

उदा. ४ :

S : डॉक्टरांनी असे वैयक्तिक प्रश्न विचारले तेव्हा तुम्हाला काय वाटले?

उदा. ५ :

S : कुठल्या शंका तुमच्या मनात आहेत?

iii) 'लीडिंग' (Leading) प्रश्न

जे प्रश्न कॉलरला एका विशिष्ट दृष्टीने समस्या बघावयास लावतात अशा प्रश्नांना 'लीडिंग' प्रश्न म्हणतात. **लीडिंग प्रश्न शक्यतो टाळावेत.**

उदा. १ :

C : वडील एचआयव्हीबाधित आहेत. आता आईही एचआयव्हीबाधित झाली आहे.

S : तुम्हाला तुमच्या वडिलांचा **राग** आला का?

इथे त्याची भावना काय आहे हे कॉलरनी सांगितले नाही, तरी तर्क लावून स्वयंसेवक ती भावना पडताळून बघतो आहे. कॉलरच्या डोक्यात भावना भरवतो आहे. असे आधारविरहित प्रश्न विचारू नयेत.

पण हाच कॉल असा चालला असेल -

C : वडील एचआयव्हीबाधित आहेत. आता आईही एचआयव्हीबाधित झाली आहे.

S : तुम्हाला या सगळ्या गोष्टीबद्दल काय वाटतं?

C : काय सांगू? मी वडिलांशी एक अक्षर बोलत नाही.

S : हं!.....

C : त्या माणसाचं तोंडसुद्धा बघायची इच्छा नसते.

S : तुम्हाला तुमच्या वडिलांचा राग आलाय का?

C : मग? वाटतं की........

इथे कॉलरनी वेगवेगळया मार्गांनी ती भावना मांडली आहे पण तो शब्द 'राग' वापरलेला नाही. इथे तो शब्द वापरून आपण अंदाज पडताळून बघत आहोत. अशा वेळी तो 'लीडिंग प्रश्न' होत नाही.

iv) प्रोब्ज (Probes)

प्रोब्ज म्हणजे खोदून खोदून प्रश्न विचारणे (जसे पोलीस तपास करताना विचारतात तसे). असे प्रश्न विचारून समस्या सोडविण्यास काही मदत होत नाही **म्हणून असे प्रश्न विचारू नयेत. प्रश्न सोडविण्यास जेवढ्या माहितीची जरूर आहे तेवढेच प्रश्न विचारावे.**

उदा.:

C : मी खूप वेळा बाहेर जातो व आजवर कधीही निरोध वापरला नाही. म्हणून मला एचआयव्हीची

टेस्ट करायची आहे. कुठे करू?

S : तुम्ही दर आठवड्याला किती वेळा सेक्स करता?

या अशा प्रश्नांनी कॉलर बेचैन होऊ शकतो, बिथरू शकतो, कधी कधी त्याला रागही येऊ शकतो.

३) मिररिंग

कॉलरनी वापरलेला एखादा महत्त्वाचा शब्द परत कॉलरला ऐकवायचा. काही वेळेला कॉलर त्या शब्दाचा धागा पकडून त्याबद्दल बोलू शकतो.

उदा. :

C : मला खूप **संताप** आला.

S : संताप. हं.....

C : मग? मी एचआयव्हीबाधित आहे हे माझ्यापासून सगळ्यांनी लपवलं....माझे काही Rights आहेत की नाही?

४) किमान प्रतिसाद (मिनिमम रिस्पॉन्स)

काही वेळा आपण ऐकतो आहोत, आपलं लक्ष आहे एवढंच कळवणं कॉलरला बोलतं ठेवायला पुरेसं असतं.

उदा. :

S : हं......

S : Oh!

५) रिफ्लेक्शन

कॉलरनी म्हटलेलं वाक्य वेगळ्या शब्दात मांडणे. रिफ्लेक्शन करताना आपण त्याची समस्या त्याच्या 'व्हॅल्यू सिस्टिम'मध्ये कुठे बसते याचा अंदाज घेऊन तो अंदाज बरोबर आहे का? हे पडताळून बघतो. त्यामुळे ही वाक्यं प्रश्न स्वरूपात असतात. याचे वेगवेगळे प्रकार आहेत.

उदा.:

C : माझं लिंग मोठं करायला काही मार्ग आहे का?

१. तेच वाक्य शब्द वेगळे वापरून परत मांडणे.

S : तुझं लिंग छोटं आहे म्हणून तुला ते मोठं करायचंय का?

२. फक्त त्याचा प्रश्न परत मांडायचा; त्याच्या मागची भावना नाही मांडायची

S : तुझे लिंग उत्तेजित झाले, की पुरेसे मोठे होत नाही असं तुला वाटतं का?

३. वाक्याचा फक्त भाव मांडायचा

S : तुला काळजी वाटते, की तू जोडीदाराला पुरेसे सुख देऊ शकणार नाहीस?

४. वाक्य समजून घेऊन त्यातला अनुच्चारित भावार्थ लक्षात घेऊन उत्तर देणे

S : इतरांच्या तुलनेत आपण कमी पडू ही तुला भीती वाटते का?

इथे स्वयंसेवकानी त्याचा प्रश्न/भावना वेगवेगळ्या प्रकारे त्याच्यासमोर मांडली.

एक महत्त्वाची काळजी घेतली पाहिजे, की या प्रश्नांतले शब्द अंगावर येता कामा नये.

उदा. :

S : इतरांच्या तुलनेत आपला **पुरुषार्थ** कमी पडेल असं वाटतं का?

असं विचारू नये कारण इथे त्याच्या पुरुषार्थाबद्दल शंका घेत आहात असे त्याला वाटेल.

६) संक्षिप्त स्वरूपात माहिती मांडणे (समराइझिंग)

याचा वापर अनेक प्रकारे होऊ शकतो.

१. खूप माहिती सांगून झाली, की परत एकदा थोडक्यात स्वयंसेवकांनी उजळणी करणे.

२. अनेक प्रश्न समोर आले असले तर ते 'प्रायॉरिटाइझ' करण्यासाठी.

३. कॉलरनी सांगितलेली, खूप पैलू असलेली समस्या थोडक्यात मुद्दे घेऊन स्वयंसेवकांनी मांडणे.

टीप : प्रत्येकवेळा वरील दिलेली टेक्निक्स वापरली पाहिजेत असे नाही. पण त्याचा सराव असणे गरजेचे आहे. ती अधूनमधून जशी लागतील तशी आपल्या संवादाच्या गरजेनुसार वापरता यायला पाहिजेत.

माहिती देणे

कॉलरला त्याला समजेल अशा सोप्या भाषेत, घाई न करता माहिती देणे. माहिती फक्त हो किंवा नाही एवढीच देऊ नये. त्याच्याबरोबर त्याचे कारण व्यवस्थित समजून सांगणे गरजेचे आहे.

उदा. :

S : उत्तेजित झाल्यावर प्रत्येक पुरुषाच्या लिंगाची लांबी वेगळी असते. कोणाचे २ इंच, कोणाचे ३ इंच, कोणाचे ५ इंच, आणि क्वचित ९-१० इंच सुद्धा असू शकते. आपण एक महत्त्वाची गोष्ट ध्यानात घेतली पाहिजे, की स्त्रीची जी योनी असते तिचा **पहिला २ इंच भाग संवेदनक्षम असतो. त्याच्या आतल्या भागात संवेदनशीलपणा जवळपास नसतो. त्यामुळे लिंग उत्तेजित झाल्यावर जर २ इंचापेक्षा जास्त आकार** असेल तर पुरुष स्त्रीला पूर्ण सुख देऊ शकतो. त्यामुळे लिंगाचा आकार आणि सुख द्यायची क्षमता यांचा काहीही संबंध नाही...

जागेच्या मर्यादेमुळे पूर्ण उत्तर दिलेले नाही. या उत्तरात अजून अनेक पैलू आहेत. लिंग मोठं करता येतं का? मुलं होतील का? लिंग मोठं असलं तर जास्त सुख मिळतं असं जर स्त्री/पुरुषाची मानसिक धारणा असली तर? इत्यादी.

माहिती देण्याची काही उदाहरणे

उदा. १ : (फक्त माहिती)

C : थंडीत गोट्या एकदम छोट्या का होतात हो?

S : गोट्यांमध्ये शुक्राणू तयार होतात.... शुक्राणू तयार होण्यासाठी एक विशिष्ट तापमान लागतं.... जर खूप थंडी असेल तर गोट्यांचं तापमान कमी होतं. तसं झालं तर शुक्राणू तयार व्हायला अडचण येऊ शकते. म्हणून गोट्या मांड्यांजवळ ओढल्या जातात. त्यामुळे शरीराची ऊब मिळून शुक्राणू निर्मिती व्यवस्थित होते.

उदा. २ : (माहिती आणि भावना)

C : मला आत्ताच शेजारच्या काकूंकडून कळलं, की माझ्या मुलाला सांभाळणारी आया एचआयव्ही बाधित आहे. तिच्यामुळे माझ्या मुलाला एचआयव्हीची लागण होणार नाही ना?

S : तुमची आया तुमच्या मुलाला सांभाळते, हात लावते, त्याची शी/शू काढते म्हणून तुम्हाला वाटते का, की तिच्या स्पर्शाने त्याला लागण होईल?

C : हो!... मला कळल्यापासून चैन पडेना, जेवण जाईना.

इथे कॉलरला तिच्या बाळाला एचआयव्ही होणार नाही हे सांगणे पुरेसे होणार नाही; ती फक्त माहिती होईल; त्याच्याबरोबर त्या कॉलरची मानसिक अवस्था काय आहे हे जाणून घेणे महत्त्वाचे आहे आणि मग त्या बाईची भीती मनातून काढणे गरजेचे आहे नाही तर तिला उत्तर मिळेल पण भीती/शंका तशीच राहील.

❑ ❑

संवादाचे काही पैलू

उत्तर माहीत नसलं तर

काही वेळा स्वयंसेवकाजवळ कॉलरने विचारलेल्या प्रश्नांची उत्तरे नसतात. अशा प्रसंगी स्वयंसेवकाने काय करावे ते बघू.

एखादं उत्तर माहीत नसलं तर, तीन प्रकारे उत्तरं देता येतात.

१. उत्तराचा शोध

उदा. :

S : तुम्ही < अमुक > दिवसांनी फोन करा. आम्ही उत्तर मिळवण्याचा प्रयत्न करू.

उत्तर शोधणार असाल तर उत्तर निरीक्षकाकडून मिळवलं तरी कॉलरचं नाव तुम्हाला माहीत नसतं. पुढच्यावेळी या कॉलरचा कॉल तुम्हीच घ्याल अशी खात्री देता येत नाही. मग कॉलरला एक तात्पुरते सांकेतिक नाव देऊन, ते नाव, प्रश्न आणि उत्तर हे 'कम्युनिकेशन' बोर्डावर लावावे, जेणेकरून सर्व स्वयंसेवकांपर्यंत पोहोचेल.

२. उत्तर माहीत नाही

कोणत्या प्रश्नांची उत्तरं शोधणार? काही प्रश्नांची उत्तरं देणे अवघड आहे.

उदा. :

C : पुण्यात CD4 कुठे करून मिळेल?

या प्रश्नाचं उत्तर तुमच्याकडे नसलं तरी शोधून काढता येईल. पण....

C : माझा एक मित्र एचआयव्हीबाधित आहे. पाटण्याला असतो. तिथे CD4 कुठे करून मिळेल? मला प्रायव्हेट डॉक्टरचं नाव सांगा.

याचं उत्तर शोधण्याचा आपण प्रयत्न करणार का? का- 'आम्ही फक्त महाराष्ट्रातल्या संस्थांविषयी माहिती देऊ शकतो' असं सांगणार?

हे उदाहरण जरी भौगोलिक स्वरूपाचे असले तरी असे अनेक प्रश्न येऊ शकतात, की ज्यांच्यासाठी प्रत्येकाला स्वत:चे निकष लावून उत्तर शोधायचे का नाही हे ठरवावे लागेल.

३. काही प्रश्नांची उत्तरे कुणालाच माहीत नसतात.

उदा. :

C : एचआयव्ही पूर्ण बरा करण्यासाठी औषध कधी निघेल हो?

S : याच्यावर बऱ्याच देशात संशोधन चालू आहे. तुमच्या या प्रश्नाचं उत्तर आत्ता तरी कोणालाच देता येणार नाही.

खोटे बोलणे/वेळ मारून नेणे - हे करू नये

एखाद्या वेळी स्वयंसेवकाला एखाद्या गोष्टीचं उत्तर माहीत नसतं आणि सहजपणे स्वयंसेवकाला वेळ मारून नेण्याचा मोह होतो.

स्वयंसेवकाचा गैरसमज असतो, की हेल्पलाइनवर बसलो, की या विषयातील सगळी माहिती, उत्तरं त्याला माहीत असणे अपेक्षित आहे. हा समज काढून टाकावा. नसेल माहीत तर थाप मारून वेळ मारून नेऊ नका. त्याने कॉलरला चुकीची माहिती मिळते आणि त्याचा त्याला अपाय होऊ शकतो. नसेल माहीत तर खालीलप्रमाणे तुम्ही उत्तर देऊ शकता.

उदा. :

S : मला याचं उत्तर माहीत नाही.

हे सांगण्यात काहीही कमीपणा नाही. जास्तीत जास्त कॉलर म्हणेल, 'एका साध्या प्रश्नाचं उत्तर

देता येत नाही तर हेल्पलाइन कसली चालवता बोडक्याची?' म्हणू देत खुशाल!

उपमांचा वापर

उदा. :

C : कंडोम कसा वापरायचा?

S : तुम्ही कंडोम पाकिटातून काढून पाहिला आहे का?

C : नाही

S : < वर्णन >

आता कंडोम जर कॉलरनी कधी पाहिला नाही, तर, कंडोम पाकिटातून काढल्यावर त्याच्यात फुंकर मारा, टोकाला चिमटीत पकडून हवा काढा - हे सगळे वर्णन कॉलरला कळत नाही. अशा वेळी आपण उपमा वापरावी.

S : तुम्ही फुगा पाहिला आहेत का? कंडोम काहीसा तसाच असतो. फरक हा, की कंडोम वेगळ्या रबरापासून बनवलेला असतो. दुसरी गोष्ट, घर्षणानी फाटू नये म्हणून त्याला वंगण लावलेले असते.

कॉलरनी कंडोम पाहिलेला नाही पण आता त्याच्या डोळ्यासमोर फुगा आहे. तुम्ही जे वर्णन कराल ते तो थोडंफार तरी समजू शकेल. एक गोष्ट लक्षात ठेवा, की उपमा वापरून कॉलरचा काहीही गैरसमज होता कामा नये. इथे जर असं म्हटलं, की-

S : तुम्ही फुगा पाहिला आहे का? कंडोम म्हणजे लिंगावर चढवायचा फुगा.

एखादा इसम गैरसमज करून पाण्याचा फुगा घेऊन लिंगावर चढवण्याचा प्रयत्न करेल. कदाचित तुमच्या मनात विचार येईल, की 'कोणी एवढं नासमज नसतो.' पण फोनवर तुम्ही काय सांगताय आणि काय ऐकलं जात आहे, त्याचा काय अर्थ लावला जात आहे यात खूप फरक असू शकतो. कारण तुम्ही त्या माणसाच्या दृष्टीने जग बघत नाही आहात. तेव्हा उपमा गैरसमज निर्माण करणार नाहीत, ही काळजी घेणे फार महत्त्वाचे आहे. म्हणजे वरची उपमा वापरताना कंडोमऐवजी पाण्याचा फुगा का वापरायचा नाही हेसुद्धा नमूद केलं पाहिजे.

काही प्रसंगी उपमा देणंसुद्धा खूप अवघड होतं. अशा प्रसंगी उपमेच्या अभावी कॉलरला डोळ्यासमोर काही चित्रच आणता येत नाही आणि म्हणून स्वयंसेवक काय सांगतोय हे समजणं अशक्य होतं.

उदा. :

C : पुरुष नसबंदी म्हणजे काय?

S : < वर्णन >

C : मग चीक येणं बंद होतं का?

S : नाही <कारण>

आता ही वर्णने पुरुषाच्या जननेंद्रियांची आहेत. त्यांची रचना काय? त्यांची कामे काय? शुक्राणू म्हणजे काय? वीर्य म्हणजे काय? शुक्राणू कुठे तयार होतात? वीर्य कोठे तयार होते? पुरुष बीजवाहिन्या कुठे असतात? वीर्य आणि शुक्राणू एकत्र होऊन ते लिंगाद्वारे कसे बाहेर येते. .....

जर कॉलरनी पुरुष जननेंद्रियाची आतील रचना चित्रात बघितली नसेल तर त्याला हे वर्णन समजेल ही अपेक्षा धरणं चुकीचं आहे. या प्रश्नांची उत्तरे देण्याचा आपण जरूर प्रयत्न करावा पण हे उत्तर किती समजेल हे मात्र आपण सांगू शकत नाही.

कॉलरचे पूर्वग्रह

काही वेळेस कॉलर काही आराखडे मनात बांधून फोन करतो. त्यातून त्याचे पूर्वग्रह लक्षात येतात.

उदा. १ :

C : माझा मित्रांबरोबर वाद चालू आहे. मला वाटतं, बाईला सेक्स जास्त असतो पण ती चंट असते, दाखवत नाही. बरोबर ना?

उदा. २ :

C: माझं नवीन लग्न झालं आहे. माझी बायको स्वत:च पुढाकार घेऊन तोंडात घ्यायला मागते. तिची ही हवस कोणता आजार आहे?

या दोन्ही उदाहरणात बायकांबद्दलचे काही पूर्वग्रह दिसतात. ती चंट असते, तिने सेक्समध्ये पुढाकार घ्यायचा नाही इ. अशावेळी कॉलरचे पूर्वग्रह कुठून व का आले आहेत हे जाणून घेण्याचा प्रयत्न करा.

S : तुला असं का वाटतं बाईला पुरुषापेक्षा सेक्स जास्त असतो व ती चंट असते?

S : तिने पुढाकार घेणे हा आजार का वाटतो?

अशा प्रश्नांना उत्तर देताना कॉलरला सर्व पैलू समजावून सांगितले पाहिजेत. समाजात स्त्रीचे स्थान, सरासरी लैंगिक इच्छा (स्त्री/पुरुषात) समान असतात, दोघांना शरीरसुखाची गरज असते, स्त्रीने पुढाकार घेणे म्हणजे आजार नाही, इत्यादी.

स्वयंसेवकांचे पूर्वग्रह

आपले संस्कार, धर्म, जात, परंपरा, राहण्याचं ठिकाण, आर्थिक परिस्थिती, अशा अनेक गोष्टींनी आपली जडणघडण झालेली असते. त्याच्यामुळे आपली मतं, पूर्वग्रह बनत गेलेले असतात. ही गोष्ट चांगली, ती वाईट, हे बरोबर, ते चूक, हे नैतिक, ते अनैतिक, हे पाप, ते पुण्य, अशा जवळपास प्रत्येक गोष्टीबाबत आपली धारणा असते आणि आपण जेव्हा दुसऱ्याबरोबर संवाद साधतो तेव्हा आपण अनेक वेळेला आपली ही मते मांडत असतो. दुसऱ्याला आपली मते पटविण्याचा प्रयत्न करीत असतो. त्याला आपली बाजू समजावून सांगत असतो. आणि ती व्यक्ती जर आपल्या मताची नसेल तर त्या व्यक्तीचं परिवर्तन घडवून आणण्याचा आपला अट्टहास असतो. आपली चांगल्या जगाची जी कल्पना आहे तीच सगळ्यांची असली पाहिजे ही आपली धारणा असते. आपली सत्यम्, शिवम्, सुंदरम्ची जी कल्पना आहे तीच कल्पना इतरांची देखील असली पाहिजे आणि ती तशी नसेल तर आपल्याला ते खपत नाही. हीच प्रवृत्ती हेल्पलाइन चालवायला मारक ठरते. कारण हे पूर्वग्रह आपल्या बोलण्यात सदैव डोकावत असतात.

उदा. :

C: मी समलिंगी आहे. घरच्या लोकांना माहीत नाही. माझं एका मुलावर गेली चार वर्षे प्रेम आहे. घरातील लोक मला लग्नाचा आग्रह करीत आहेत. मी त्यांना कसं सांगू? मला मुलींमध्ये काहीच रस नाही.

S : तुम्ही ही गोष्ट घरच्यांना सांगितली नाहीत हे चांगलं केलंत. ही विकृती आहे. त्यांना कळलं तर त्यांना खूप दु:ख होईल. तुमच्या आई-वडिलांनी तुम्हाला प्रेमाने वाढविले आहे. त्यांचं मन असं मोडू नका. त्यांच्याकरिता तरी तुम्ही लग्न करा. एकदा लग्न झालं, की सगळं ठीक होईल, मुली आवडू लागतील.

या उदाहरणात कॉल घेताना अनेक चुका झाल्या आहेत. सल्ला, चुकीची माहिती, खोटी आश्वासनं, पूर्वग्रह. एक तर स्वयंसेवकाला समलिंगी विषयातील काही माहिती नाही हे उघड आहे. समलैंगिकता ही विकृती आहे ही चुकीची धारणा आहे. स्वयंसेवक त्याची पूर्वग्रहदूषित मते कॉलरवर लादतो आहे. **समलैंगिकता ही विकृती नाही, आजार नाही** (त्यामुळे तो 'बरा' करण्याचा प्रश्नच नाही. समलैंगिकता बदलता येत नाही, ती स्वीकारण्याशिवाय पर्याय नाही). स्वयंसेवकाला ही प्रवृत्ती जरी आवडत नसली तरी हे त्याचे वैयक्तिक मत आहे. ते त्याला हेल्पलाइनवर मांडायचा अधिकार नाही.

दुसरी गोष्ट- समलैंगिकतेबद्दल काहीही माहीत नसताना स्वयंसेवकानी त्याला मुलीशी लग्न झालं, की सर्व ठीक होईल, हा सल्ला कशाच्या जोरावर देऊ केला? तर स्वयंसेवकाला समलिंगी प्रेम हे भिन्नलिंगी प्रेमापेक्षा खालच्या दर्जाचे वाटते म्हणून; आणि कॉलरचा

स्त्रीशी लैंगिक संबंध आला, तिच्याबरोबर संसार करायला लागला, की याला त्याच्या प्रियकराचा विसर पडेल अशी त्याची चुकीची धारणा आहे. स्वयंसेवक कॉलरला असा सल्ला देऊन त्याचं नुकसान करीत आहे. इथे तर त्या कॉलरने स्वयंसेवकाला सल्ला मागितलेलाही नाही. **कॉलरनी जरी सल्ला मागितला असता तरीही तो द्यायचा तुम्हाला अधिकार नाही.** स्वयंसेवकाचं उत्तर खालील प्रकारे असायला हवंय.

S : अशी द्विधा मन:स्थिती असणं स्वाभाविक आहे. एकीकडे तुम्ही तुमच्या जोडीदाराबरोबर सुखी आहात आणि दुसरीकडे, घरच्यांच्या दबावाखाली मुलीशी लग्न करायचा आग्रह होतोय. सुखी संसारासाठी जोडप्याला एकमेकांबद्दल भावनिक आणि शारीरिक ओढ महत्त्वाची आहे. दोघांना एकत्र जीवन जगायचं आहे. त्यामुळे कुणाशी लग्न करायचं हा निर्णय घेताना आपण या गोष्टींचा नीट विचार करायला हवा. कुणाच्या सक्तीमुळे किंवा कुठल्यातरी दडपणाखाली तुम्ही हा महत्त्वाचा निर्णय घेऊ नये. तुम्हाला या विषयावर जर कुठल्या काउन्सेलरशी बोलून मदत होईल असं वाटत असेल तर मी तुम्हाला काही काउन्सेलिंग केंद्रांची नावं आणि फोन नंबर देऊ शकतो. तिथे तुम्हाला कोणीही तुमचं नाव, पत्ता वगैरे माहिती विचारणार नाहीत. तिथे तुम्हाला या विषयावर मोकळेपणाने बोलता येईल. सगळे पैलू पडताळून हा निर्णय तुमचा तुम्ही घ्यायचा आहे.

अल्टरनेट सेक्स्युॲलिटी

काही कॉलर्स समलिंगी असतात. काही ट्रान्सजेंडर असतात, काही इंटरसेक्स असतात. यातले फार थोडे लोक स्वत:ची लैंगिकता स्वीकारणारे असतात. समाजात आपल्याला मान्यता नाही म्हणून, समाजाकडून आयुष्यभर तुच्छतेची वागणूक मिळाल्यामुळे स्वत:चा द्वेष करणारे असतात. त्यांना समजून घेणं आणि ते आहेत तसं स्वीकारणं जरुरीचं आहे. त्यांच्यात काहीही वैगुण्य नसते. आजार नसतो. ही वेगवेगळी नैसर्गिक रूपे आहेत. त्यांची लैंगिकता बदलण्यासाठी, त्यांच्या लैंगिक गरजा, वर्तन बदलण्यासाठी कोणताही सल्ला आपण देणं (अगदी त्यांनी जरी तो आग्रहानी मागितला तरी) चुकीचं आहे. 'Alternate Sexuality'च्या प्रश्नावरचे काउन्सेलिंग हा वेगळा विषय आहे. या विषयावरील प्रशिक्षण, ज्ञान व संवेदनशीलता नसेल तर लैंगिकतेचे प्रश्न हाताळू नये.

स्वयंसेवकांचे सूक्ष्म पूर्वग्रह

काही वेळेस स्वयंसेवकाची पूर्वग्रहदूषित दृष्टी नकळत त्याच्या बोलण्यावर प्रभाव पाडू शकते आणि चुकीचे संदेश देऊ शकते.

उदा. :

C : माझं एका मुलावर प्रेम आहे. त्याचंही माझ्यावर प्रेम आहे. मी एचआयव्हीबाधित आहे. तो नाहीये. आम्हा दोघांना लग्न करायची इच्छा आहे तर ते केल्याने काही प्रश्न निर्माण होतील का?

S : तुम्ही एचआयव्हीबाधित आहात हे त्याला ठाऊक आहे का?

C : हो, मी त्याला सुरुवातीलाच सांगितलंय.

S : **तरीही** त्याची तुमच्याशी लग्न करायची तयारी आहे?

शेवटचे वाक्य सांगते, की स्वयंसेवकाला वाटतं, की लग्न करण्याचा निर्णय चुकीचा आहे. कदाचित स्वयंसेवकाला धक्काही बसला असेल. म्हणूनच नकळत त्याच्या तोंडून 'तरीही' शब्द आला आहे. या कॉलमध्ये कुठल्या कुठल्या गोष्टी यायला हव्यात?

S : आपण आपल्या प्रियकराला विश्वासात घेतलं ही फार चांगली गोष्ट आहे. म्हणजे तुमच्या नात्यात विश्वास आहे, जो खूप महत्त्वाचा आहे. आता याच विश्वासाने प्रांजळपणे तुम्ही दोघांनी अजूनही काही गोष्टींबद्दल विचार केला पाहिजे, चर्चा केली पाहिजे. हे विषय कोणते?.... तर सुरक्षित लैंगिक

संबंध, तुम्हाला त्याच्यापासून मूल हवं असेल तर काय करणार? त्याला आजारपण आलं तर त्याला आधार द्यायची तुमची तयारी, आर्थिक परिस्थिती, तुमच्या एचआयव्ही स्टेटसची माहिती नातेवाइकांना आहे का, नातेवाइकांची प्रतिक्रिया...... अशा सर्व गोष्टींचा विचार... यात तुम्ही एचआयव्ही काउन्सेलर आणि मॅरिटल काउन्सेलरची मदत घेऊ शकता इत्यादी.

उत्तराशी प्रामाणिक रहाणे

काही कॉलर्सची मतं काही विषयांबद्दल ठरलेली असतात किंवा त्यांना त्यांची मतं बरोबर आहेत हे कुणीतरी सांगावं ही इच्छा असते. त्यांच्या प्रश्नाला त्यांना अपेक्षित असे उत्तर मिळाले नाही तर, त्यांना अपेक्षित असलेले उत्तर तुमच्याकडून वदवून घ्यायचा प्रयत्न करतात. अशा वेळी आपण आपल्या उत्तराशी प्रामाणिक असणं गरजेचं आहे.

उदा. :

C : **मी मागच्या महिन्यात सलूनमध्ये दाढी करायला गेलो होतो. त्याने बहुतेक ब्लेड बदललं नाही.** मला एड्स होण्याची शक्यता आहे का?

S : नाही. कारण....

C : अगोदरच्या माणसाला एड्स असेल तर....

S : < उत्तर >

C : पण जर तो एड्स झालेला असेल आणि जर ते ब्लेड बदललं नसेल आणि त्यावर त्याचं रक्त असेल आणि मला कापून तो विषाणू जखमेतून आत गेला तर मला होऊ शकतो. ही शक्यता नाही का?

S : ही फक्त सैध्दांतिक शक्यता आहे.

C : पण म्हणजे कधीच होणार नाही असं थोडंच आहे?

S : ही शक्यता जवळजवळ नाहीच आहे.

C : म्हणजे किंचित शक्यता आहे ना?

S : हो! आहे.

C : मग मी चाचणी करून घ्यायला हवी ना? माझी अशी पहिलीच केस असू शकते ना?

S : हो, चाचणी करून घ्या.

स्वयंसेवक सुरुवातीला 'शक्यता नाही' पासून 'ते किंचित आहे' ते 'चाचणी करून घ्या' वर आला. कळत नकळत कॉलरनी त्याच्याकडून त्याला जे उत्तर हवंय ते वदवून घेतलं. कॉलरच्या मनात कुठेतरी एचआयव्ही होण्याची भीती/काळजी आहे आणि म्हणून त्याला चाचणी करून घ्यायची इच्छा आहे. स्वयंसेवकाने त्याला एचआयव्ही टेस्ट करायची जरुरी नाही हे समजावून सांगितलं पण तरी आता त्याची भीती खोलवर पोहोचली आहे. पण त्याच्यासाठी स्वयंसेवकाने उत्तर बदलायचं काहीच कारण नाही.

S : तुम्ही सांगितलेल्या मार्गांनी एचआयव्ही होण्याची अजिबात शक्यता नाही.

C : **पण जर तो एड्स झालेला असेल आणि जर ते ब्लेड बदललं नसेल आणि त्यावर त्याचं रक्त असेल आणि मला कापून ते विषाणू जखमेतून आत गेले तर मला होऊ शकतो- ही शक्यता नाही का?**

S : नाही < कारण > ..... आणि म्हणून तुम्ही सांगितलेल्या मार्गांनी एचआयव्ही होण्याची अजिबात शक्यता नाही.

C : पण किंचित शक्यता असेल ना?

S : नाही. अशी शक्यता नाही.

कॉलरकडून मॅनिप्युलेशन

काही कॉलर्स स्वयंसेवकाला मॅनिप्युलेट करायचा प्रयत्न करतात.

उदा. :

C : मला खूप महत्त्वाचं बोलायचं आहे.

S : बोला....

C : माझा मोबाइलचा बॅलन्स टाइम कमी आहे. मला या नंबरवर प्लीज फोन करा ना...

S : कॉलरला फोन करायचं या हेल्पलाइनचं धोरण नाही.

C : प्लीज करा ना....

S : **आपण जवळच्या कॉइन बॉक्सवरून/** लँडलाइनवरून फोन करा....

C: माझ्याकडे पैसे नाहीत.... तुम्हाला खरंच माझ्याबद्दल माणूस म्हणून कणव असेल तर तुम्ही मला फोन कराल.

कदाचित तो मॅनिप्युलेट करत नसेलही, तरीही आपण ठरलेले धोरण बदलायचे नाही.

स्वयंसेवकांकडून मॅनिप्युलेशन

काही वेळेला स्वयंसेवक पूर्वग्रहदूषित दृष्टिकोनामुळे एखाद्या कॉलरला मॅनिप्युलेट करतो.

उदा. :

C : **माझं एका मुलीवर प्रेम आहे. आम्ही दोघी पाच वर्षे एकत्र आहोत. आता घरचे माझ्या लग्नासाठी मागे लागले आहेत. मला मुलाशी लग्न करायची इच्छा नाही. या मुलीबरोबरच संसार करायचा** आहे. तर मी काय करू?

S : हा निर्णय तुम्हालाच घ्यावा लागेल. तो घेताना आपल्याला बऱ्याच गोष्टींचा विचार केला पाहिजे. घरचे काय म्हणतील, तुमच्या ऑफिसमध्ये कळलं तर तुमची नोकरी जाईल का, तुम्हा दोघींना रहायला घर मिळेल का, उद्या तुमचं पटलं नाही तर पुढचं आयुष्य एकटं कसं काढणार या अशा अनेक गोष्टी आहेत. यावर तू नीट विचार करून निर्णय घे.

इथे या लेस्बियन नात्यात कुठल्या अडचणी येऊ शकतील हेच मुद्दे मांडले आहेत. नातं टिकणं कसं अवघड आहे, हेच बोललं गेलं. हे सगळे मुद्दे खरे असले तरी इतर बाबींचे काय? त्या दोघी पाच वर्षे एकत्र राहात आहेत. त्यांचं एकमेकींवर प्रेम आहे. तिनं जर एका पुरुषाशी लग्न केलं तर तिला सुख मिळेल का? ती त्या पुरुषाला सुख देऊ शकेल का? हे मुद्दे कुठेच आले नाहीत.

व्हॅलिडेशन

काही कॉलर्सनी त्यांच्या प्रश्नांबाबत निर्णय घेतलेला असतो. तो निर्णय बरोबर घेतला आहे असे इतरांनी त्यांना सांगावे असे वाटत असते. अशावेळी ते हेल्पलाइनचा आधार घेतात.

उदा. :

C: मी आणि <.....> आम्ही ५ वर्षे फिरत होतो.....मी तिच्याशी लग्न करू शकणार नाही. जात वेगळी पडते.... माझे दुसरीशी लग्न ठरलंय.... ती माझ्या जातीची आहे..... मी हो म्हणलं... मी <.....>ला दुसरा मुलगा शोधून द्यायला मदत करतोय.... तिला कधीही काही लागलं तरी मी मदत **करणारच न..... माझ्याकडून मी सगळे प्रयत्न करतो आहे तिच्यासाठी... तरी ती ऐकत नाही.... अजून मी काय करणार?**

इथे कॉलरची अपेक्षा आहे, की स्वयंसेवकानी सांगावं की कॉलरनी घेतलेला निर्णय बरोबर आहे, त्याने तिला केलेली/करू असलेली मदत वाखाणण्याजोगी आहे, त्यानी अपराधी वाटायचं काही कारण नाही हे त्याला ऐकायचं आहे.

येथे आपण कॉलरला त्याच्या प्रेयसीबद्दल काय भावना आहेत, तिला सोडताना त्याला काय त्रास होतोय हे विचारावं. तिला सोडण्याची ही दुसरी बाजूही पडताळून पहावी. अशावेळी कदाचित कॉलरला या गोष्टी बोललेल्या आवडणार नाहीत. (ज्या गोष्टी तो विसरायला बघतोय.) त्याचा निर्णय बरोबर आहे किंवा चूक आहे, हे पडताळणे स्वयंसेवकाचं काम नाही आणि म्हणून 'तू बरोबर केलंस,' 'तू तसं नको होतं करायला' असे सांगू नये. कॉलरच्या निर्णयाबाबतचे 'Confirmation' कॉलरला देऊ नये.

प्रायमरी क्लायंट

ज्याला समस्या आहे तो आपला कॉलर प्रायमरी क्लायंट आहे. आपला फोकस त्याच्यावर हवा.

उदा. :

C: मला आत्ताच शेजारच्या काकूंकडून कळलं, की माझ्या मुलाला सांभाळणारी आया एचआयव्ही बाधित आहे. तिच्यामुळे माझ्या मुलाला तर त्याची लागण होणार नाही ना?

आता येथे कॉलर प्रायमरी क्लायंट आहे. कॉलर गैरसमजातून, काळजीतून आयाला कामावरून काढून टाकू शकतो. त्या आयावर अन्याय होऊ शकतो. हा एक परिणाम. असे अनेक परिणाम कॉलरच्या गैरसमजुतीतून होऊ शकतात. पण एक लक्षात ठेवले पाहिजे, की ती आया आपली प्रायमरी क्लायंट नाही. म्हणजे उत्तर देताना -

S : '....म्हणून त्या आयावर राग काढून तिला कामावरून काढू नका...' असं म्हणणं म्हणजे तुमच्या प्रायमरी क्लायंटवरून फोकस दुसरीकडे गेला. म्हणून असं उत्तर देऊ नये. मूळचा गैरसमज, भीती, समस्या प्रायमरी क्लायंटची आहे आणि ती निरसन करण्याचा तुम्ही प्रयत्न करा. तुमचा तेवढाच फोकस हवा.

अनावश्यक प्रश्न

स्वयंसेवकांनी अनावश्यक प्रश्न टाळावेत. जेवढी माहिती जरुरीची आहे तेवढीच मिळवण्यासाठी प्रश्न विचारा.

उदा. :

C: मी निरोध न वापरता एका व्यक्तीबरोबर मागून सेक्स केला होता. मला एड्स होईल का?

S : तुम्ही स्त्रीबरोबर की पुरुषाबरोबर सेक्स केला होता?

आता स्वयंसेवकाचं उत्तर कॉलरने कोणाबरोबर सेक्स केला यावर अवलंबून नाही. इथे त्याला असा प्रश्न विचारून तुम्ही त्याला निष्कारण अस्वस्थ करता आहात.

अनावश्यक उत्सुकता

काही वेळेस स्वयंसेवक कॉलर्ससंबंधी माहिती मिळवायला उत्सुक असतो. उदा. कॉलर Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Intersex या समाजाचा असला तर या समाजाची माहिती मिळवायला स्वयंसेवक उत्सुक असू शकतो. हे सेक्स कसा करतात, इंटरसेक्सची जननेंद्रिय कशी असतील, काही पुरुष साड्या का घालतात? हिजडा म्हणजे काय? असे अनेक प्रश्न त्यांच्या मनात असतात. कितीही उत्सुकता असली तरी सुद्धा, कधीही कॉलरला असले प्रश्न विचारू नयेत. कॉलर तुम्हाला शिकवण्यासाठी फोन करीत नसतो, हे सदैव ध्यानात ठेवले पाहिजे. हे प्रश्न या विषयात काम करणाऱ्या संस्थांना आणि तज्ज्ञांना जरूर विचारा.

टेस्ट करू का?

अनेकवेळा गुप्तरोग, एचआयव्हीची टेस्ट करू का? असे प्रश्न येतात.

उदा. :

C: मला संडासच्या जागी फोड झाले आहेत.

अशावेळी तो गुप्तरोग असेलच असे धरून उत्तर देऊ नये.

संडासच्या जागी अनेक कारणाने फोड येऊ शकतात. उदा. मूळव्याध असेल तर, इत्यादी.

असे प्रश्न हाताळण्यासाठी काही टप्पे -

- हिस्ट्री - त्याच्या अडचणीबद्दल जास्त माहिती मिळवणे.

आपल्याला कशामुळे हे फोड झाले असतील असं वाटतं? पूर्वी कधी असं झालं होतं का? निरोध न वापरता मागच्या महिन्यात आपला कोणाशी गुदद्वारामार्गे लैंगिक संबंध झाला का?

• रिस्क असेसमेंट - वरच्या प्रश्नाच्या उत्तरात जोखमीचा संभोग झाला नाही असं असेल तर गुप्तरोग हे कारण असू शकत नाही. (तरी त्याला डॉक्टरांचा रेफरन्स देणे.)

जर वरच्या प्रश्नाचे उत्तर 'हो' असेल तर सुरक्षित संभोगाबद्दल बोलणे. (व्यवस्थित हिस्टरी न घेता, गुप्तरोगाची लागण कदाचित झाली असेल अशी भीती मनात भरवू नका.) मग त्यांना डॉक्टरांचा रेफरन्स द्या. (याच बरोबर तपासणीसाठी भोंदू डॉक्टरकडे न जाणे, गुप्तरोग आहे असे जर निदान झाले तर कॉलरने पूर्ण औषधोपचार घेणे व जोडीदारासमुद्धा तपासणीसाठी नेणे.)

• सुरक्षित संभोगाबद्दल बोलताना खालील मुद्द्यांबद्दल बोला -

i) लैंगिक आजाराची लक्षणे सांगणे.

ii) गुप्तरोग व एचआयव्ही/एड्सचा संबंध.

iii) कंडोम नेहमी व बिनचूक वापरण्याचे महत्त्व, वापरण्याची पद्धत.

(काहीजण याचबरोबर सेक्स पार्टनर्स कमी करणे, सेक्सची फ्रिक्वेन्सी कमी करण्याबद्दल बोलतात. असा सल्ला/सूचना देणे चुकीचे आहे.

काहीजण ॲब्स्टिनन्स (सेक्स लग्नाआधी करू नका) असा सल्ला देतात. असा सल्ला/सूचना देणे चुकीचे आहे.)

एचआयव्हीची टेस्ट करू का?

उदा. :

C : किसिंग केल्याने एड्सची लागण होते का?

C : मुखमैथुन केल्याने एड्स होतो का?

C : आपल्या हातावर एचआयव्हीबाधित माणसाचे रक्त पडले आणि आपल्या हातावर जखम असेल तर एड्स होतो का?

अशा तऱ्हेचे प्रश्न अनेक वेळा येतात. या प्रश्नांना नुसतं हो/नाही अशी उत्तरे देऊन चालत नाही. त्यांना समजेल असे कारण सांगणे तितकेच महत्त्वाचे आहे. नाही तर कॉलरच्या मनात शंका राहू शकते.

उदा. :

C : एका व्यक्तीचा घाम माझ्या हातावरच्या जखमेवर पडला. ती व्यक्ती एचआयव्हीबाधित आहे. मी एचआयव्हीची टेस्ट करू का?

आता इथे 'नाही, चाचणी करण्याची जरुरी नाही' हे सांगणे पुरेसे नाही. इथे तीन गोष्टी समजावून सांगितल्या पाहिजेत.

विषाणूंचे अस्तित्व (प्रेझेन्स) : एचआयव्ही विषाणूंचं अस्तित्व एका व्यक्तीत तरी असलं पाहिजे. दोन्ही व्यक्तीत नसेल तर लागण होऊ शकणार नाही.

विषाणूंचे प्रमाण (कॉन्संट्रेशन) : विषाणूंचं प्रमाण पुरेसं असलं पाहिजे. उदा., एचआयव्ही बाधित व्यक्तीचे अश्रू, लाळ, घामात एचआयव्ही विषाणूंचं प्रमाण खूप कमी असतं. त्याने एचआयव्हीची लागण होऊ शकत नाही.

संसर्गाचा (ट्रान्समिशनचा) मार्ग : एचआयव्हीबाधित व्यक्तीच्या रक्तात, वीर्यात, योनीतल्या स्रावात खूप प्रमाणात एचआयव्ही विषाणू असतात. हे विषाणू दुसऱ्या व्यक्तीच्या रक्तात किंवा म्युकस मेंब्रेनमध्ये पुरेशा प्रमाणात शिरले तरच एचआयव्ही होण्याची शक्यता असते.

वरील तिन्हीसाठी उत्तर हो असले तरच टेस्ट करण्यास सांगणे. कसे ते उदाहरणाने पाहू.

उदा. १ :

C : मी एका एचआयव्हीबाधित पुरुषाशी मांड्यांमधून (Thigh Sex) निरोध न वापरता सेक्स केला. मी एचआयव्ही टेस्ट करू का?

जोडीदारात एचआयव्ही **विषाणूंचे अस्तित्व** : **हो.**

विषाणूंचे प्रमाण : (रक्तात, विर्यात) **खूप.**

संसर्गाचा मार्ग : मांड्यात सेक्स करून एचआयव्हीबाधित जोडीदाराचं रक्त/वीर्य कॉलरच्या रक्तात शिरायची शक्यता? **नाही.**

मग एचआयव्ही चाचणी करून घ्यायची का?

उत्तर : चाचणीची जरूर नाही.

उदा. २ :

C : मी एका माणसाचा चार महिन्यांपूर्वी तोंडात घेतला होता. त्याने निरोध चढवला नव्हता. एचआयव्ही टेस्ट करून घेऊ का?

जोडीदारात एचआयव्ही **विषाणूंचे अस्तित्व**? : **माहीत नाही.** पण ती व्यक्ती एचआयव्हीबाधित असू शकते. म्हणून **हो.**

विषाणूंचे प्रमाण (ती व्यक्ती एचआयव्हीबाधित असेल तर) : रक्त/वीर्य - **खूप**

संसर्गाचा मार्ग :

१) वीर्य गिळणे : विषाणू पोटात ॲसिडमध्ये नष्ट होईल. **या मार्गानी लागण होणार नाही.**

२) तोंडाच्या जखमेतून विषाणूंचा आत प्रवेश होण्याची शक्यता खूप कमी आहे. पण आहे. म्हणून या मार्गांनी लागण होण्याची शक्यता-**हो.**

तिन्ही उत्तरं **हो** म्हणून टेस्ट करून घ्यावी का? **उत्तर : म्हणून चाचणी करून घेणे हिताचे.**

निर्णय कॉलरवर सोपवा

टेस्ट करायची का नाही हा निर्णय सर्वस्वी कॉलरचा आहे.

उदा. १ :

C : माझे एका पुरुषाबरोबर संबंध आले. आता मला कळलंय, की तो एचआयव्हीबाधित आहे. मी एचआयव्हीची चाचणी करू का? त्यांनी निरोध वापरला नव्हता.

S : हो, तुमचे असुरक्षित लैंगिक वर्तन झालेलं आहे. तेव्हा नक्की चाचणी करून घ्या.

इथे एचआयव्हीची लागण कशी होते, हे सांगणं, 'विंडो पीरिअड'ची माहिती देणं आणि लागण झालेली आहे की नाही हे जाणून घ्यायचं असेल तर रक्ताची चाचणी करूनच ते कळू शकेल हे सांगणं जरुरीचे आहे. त्याचबरोबर चाचणी कुठे करायची, कधी करायची, भविष्यात संभोगाच्या वेळी काय काळजी घ्यायची हे सांगणे महत्त्वाचे आहे. तुम्ही चाचणी करून घ्याच असा सल्ला देण्यापेक्षा त्यांना ती चाचणी करून घेणे त्यांच्या हिताचं ठरणार आहे हे समजावून सांगितले पाहिजे. पण ही चाचणी करायची किंवा नाही हा निर्णय सर्वस्वी कॉलरचा आहे.

उदा. २ :

C (पुरुष) : लग्नाअगोदर एचआयव्ही टेस्ट करू का?

स्वयंसेवकाने सांगावे, की जर कॉलरने पूर्वी असुरक्षित लैंगिक वर्तन केले असेल तर त्याला त्याच्यामुळे एचआयव्हीची लागण झाली असेल की नाही हे एचआयव्ही टेस्टवरूनच कळू शकेल. जर टेस्ट करून कळले, की कॉलर एचआयव्हीबाधित आहे तर मग होणाऱ्या बायकोला काय सांगायचे, कसे सांगायचे, हे लग्न करायचे का नाही करायचे, का दुसऱ्या एका एचआयव्हीबाधित मुलीशी लग्न करायचे यावर विचार व्हावा.

उदा. ३ :

C (पुरुष) : लग्नाआगोदर दोघांनी जोडीने एचआयव्ही टेस्ट करूया का?

असं विचारलं तर सांगावं, की आपलं पूर्वीचं लैंगिक वर्तन ही प्रत्येकाची खासगी बाब आहे. जर

पूर्वी जोखमीचे लैंगिक वर्तन झालं असेल तर त्या व्यक्तीनी एचआयव्ही टेस्ट करण्याचा विचार करावा. जर जोडीने एचआयव्ही टेस्ट केली व एक जण एचआयव्हीबाधित निघाला तर जोडीदार गोपनीयता पाळेल ही खात्री देता येईल का? त्याच बरोबर जर स्वतंत्रपणे जोडीदारानी टेस्ट केली तर एखादा खोटं सर्टिफिकेट सुद्धा आणू शकतो. एवढं सगळं करून विंडो पीरिअडमध्ये जर एखादा जोडीदार असेल तर मग काय करणार? या सगळ्या गोष्टींचा विचार व्हावा.

❑ ❑

हेल्पलाइनची भाषा

शहरात बाहेरच्या गावातून/राज्यातून अनेक लोक कामासाठी/स्थायिक होण्यासाठी येतात. त्या सगळ्यांनाच मराठी भाषा अवगत नसते. काही लोक काही वर्षांनी मोडकंतोडकं मराठी बोलू लागतात. काहीजण हिंदीतून बोलतात, काही इंग्लिशमधून बोलतात, काहीजण मात्र त्यांच्या मातृभाषेतूनच बोलतात, त्यांना हिंदी किंवा इंग्रजी येत नाही.

कॉलरला ज्या भाषेतून बोलायची, भावना व्यक्त करायची सवय आहे तीच भाषा त्याला वापरायला आवडणार. दुसरी भाषा नाइलाज म्हणून कॉलर वापरणार आणि वापरली तरी नीट संवाद साधता येणार नाही.

मग हेल्पलाइन चालवायची ती कुठल्या भाषेमध्ये? आपल्याकडे येणाऱ्या स्वयंसेवकांना कोणत्या भाषा येतात? आपल्याला कोणत्या भाषिक वर्गापर्यंत पोहोचायचे आहे? या सगळ्यांचा विचार केला पाहिजे. कारण स्वयंसेवक त्या भाषा समजणारे निवडावे लागतील. ज्या व्यक्ती प्रशिक्षण देणार आहेत त्यांना सुद्धा तुम्ही ठरवलेल्या भाषा अवगत असणं आवश्यक आहे. ज्या भाषेद्वारा आपणास काम करायचं आहे, तीच भाषा प्रशिक्षणासाठी वापरणं आवश्यक आहे.

भाषेची आवड/निवड

काही जणांना काही भाषांबद्दल 'बॅरियर' असते, मानसिक अडथळा असतो. एखाद्या तमिळ व्यक्तीला हेल्पलाइनला कॉल करायची इच्छा असेल पण पोस्टर हिंदीमध्ये असेल तर कदाचित तो फोन करणार नाही. याला कारण काय? एकतर हिंदी त्याची बोली भाषा नाही. त्याला कदाचित हिंदी चांगले बोलता येत नाही/अजिबात येत नाही. त्यामुळे हिंदीतून संवाद करायला त्याच्या मनात भीती/संकोच/चिड अथवा न्यूनगंड असू शकतो.

स्वयंसेवकाला किमान हिंदी आणि त्या राज्यातील भाषा; किंवा हिंदी, इंग्लिश आणि त्या राज्यातील भाषा चांगली समजली आणि बोलता आली पाहिजे. किमान त्या राज्यातील भाषा समजत असली तरी चालेल, पण फक्त इंग्लिश भाषाच येत असेल तर पंचाईत होईल. भाषा व्यवस्थित बोलता आली पाहिजे. एका भाषेच्या अनेक बोली भाषा आहेत. सगळ्याच बोलायला जमतील असे नाही पण साध्या, सोप्या भाषेत आपला मुद्दा मांडता आला पाहिजे.

कॉलर ज्या भाषेत बोलेल त्याच भाषेत स्वयंसेवकानी बोलणं अपेक्षित आहे. जर ती भाषा येत नसेल तर स्वयंसेवक दोन गोष्टी करू शकतो.

१) कॉलरला सांगू शकतो की -

S : मला ही भाषा कळत नाही. मला <अमुक> भाषा येतात तर आपण या भाषेत बोलू शकता का?

२) जर आपल्याला ती भाषा येत नसली पण ती भाषा कोणती आहे हे कळलं आणि दुसऱ्या लाइनवर एखादा स्वयंसेवक असेल ज्याला ती भाषा येते, (आणि त्या स्वयंसेवकाचा कॉल चालू नसेल) तर आपण आपल्या कॉलरला सांगू शकता, की -

S : मला ही भाषा येत नाही पण आमच्याकडे एक दुसरे जण आहेत ज्यांना ही भाषा समजते तर मी हा कॉल त्यांच्याकडे ट्रान्स्फर करतो.

कॉलदरम्यान भाषेचा बदल

काही वेळेला कॉलर एका भाषेत कॉल सुरू करतो आणि मग मध्येच दुसरी भाषा वापरतो.

उदा. :

C : मला एक प्रश्न विचारायचा आहे.

S : विचारा

C : I have heard women have a G spot. I have never been able to locate it. Why is it so?

अशा वेळी जर तुम्हाला दोन्ही भाषा येत असतील तर तुम्ही कॉलरबरोबर भाषा बदलू शकता. जर दुसरी भाषा येत नसेल तर कॉलरला सांगू शकता की -

S : मला तुम्ही आता वापरत असलेली भाषा येत नाही. आपण अगोदरच्याच भाषेत बोलू या का?

शब्द, वाक्प्रचार

कॉलर वेगवेगळ्या अवयवांना, लैंगिक क्रियांना वेगवेगळे शब्द वापरतात. ते सगळेच आपल्याला माहीत असतात असे नाही. जर नवीन शब्द वापरला गेला तर आपल्याला प्रश्नाचा अर्थ कळत नाही.

उदा. :

C : **एकसट-बासटनी** अपाय होत नाही ना?

हस्तमैथुनला एकसट-बासट म्हणतात. हे जर माहीत नसेल तर हा प्रश्न कळत नाही. अशा वेळी आपण कॉलरला सांगावं, की- मला हा शब्द नवीन आहे. याचा अर्थ सांगू शकाल का?

किंवा तुम्हाला अंदाज असेल तर -

S : 'हस्तमैथुनाने काही अपाय होत नाही ना' हा प्रश्न आहे का तुमचा?

अर्थात याची दुसरी बाजू अशी आहे, की जर कॉलरला हस्तमैथुन हा नवा शब्द असेल तर मग पंचाईत होते. म्हणून लैंगिक अवयवांची, क्रियांची जेवढे शब्द, माहिती जाणून घेता येईल तेवढे चांगले. याची एक संक्षिप्त यादी परिशिष्ट 'ब'मध्ये दिली आहे. जिथे शंका आहे तिथे त्या शब्दाचा अर्थ कॉलरला विचारून नीट समजून घ्यावा. नाहीतर प्रश्न एक आणि उत्तर भलतेच असे होऊ शकते.

लैंगिक शब्द

एक मोठी अडचण येते लैंगिक शब्द वापरायची. स्त्रियांना लैंगिक शब्द वापरायला लाज वाटते. पुरुष खासगीत कितीही अश्लील बोलत असले तरी स्त्रिया समोर असल्या तर, किंवा फोनवर तिऱ्हाइताशी लैंगिक शब्द बोलायला संकोच करतात. आपण तिऱ्हाइताशी लैंगिक शब्दांचा वापर करून बोललो तर आपली प्रतिमा खराब होईल अशी भीती असते.

हेल्पलाइन (विशेषतः लैंगिक शिक्षण/लैंगिकता/एचआयव्ही/एड्स) वर लैंगिक शब्द वापरायची सवय असणे खूप महत्त्वाचे आहे, गरजेचे आहे. माहिती देईन पण लैंगिक शब्द वापरणार नाही असे म्हणून चालत नाही. उत्तर देताना तुम्ही लैंगिक शब्द वापरले नाहीत किंवा तुमची जीभ अडखळली तर कॉलर मोकळेपणाने संवाद साधू शकत नाही. आपण करत असलेल्या/आवडत असलेल्या गोष्टी वाईट आहेत, चुकीच्या आहेत असे संकेत त्याला मिळतात आणि त्याला अपराधी वाटतं. तो/ती परत तुम्हाला फोन करणार नाही. ज्यांना लैंगिक शब्द वापरायची लाज वाटते ते काही पळवाटा शोधतात.

पहिली पळवाट - काहीजण पळवाट म्हणून 'ते', 'तसं झालं तर', 'ते करताना', 'ते गळताना' असे शब्दप्रयोग वापरतात. त्यामुळे कॉलरचा गोंधळ होऊ शकतो. त्यामुळे असे शब्दप्रयोग वापरू नयेत. आपल्या प्रत्येक शब्दाचा अर्थ स्पष्ट असला पाहिजे.

उदा. १ :

C : मला बाईचे बॉल चोळायला आवडतात. त्याने बाईला काही इजा होणार नाही ना?

S : तुमच्या जोडीदाराला **'ते'** आवडत असेल तर **'ते'** दाबायला हरकत नाही. पण **'ते'** फार जोरात चोळू नका कारण त्यामुळे वेदना होतात. बाईला त्रास होतो आणि मग तुमच्याशी सेक्स करायला तिला आवडणार नाही.

उदा. २ :

C : मला बाईंनी माझ्या गांडीत बोट घातलेलं आवडतं. काही अपाय होणार नाही ना?

S : **'तिथे'** बोट आत घालताना नखं वाढलेली नाहीत ना हे बघून घ्या. नखं वाढलेली असली तर **'तिथे'** इजा होऊ शकते......

दुसरी पळवाट - काही स्वयंसेवक म्हणतात, की 'आम्ही फक्त शास्त्रीय शब्द वापरणार'. शास्त्रीय भाषा बोलायला स्वयंसेवकाला संकोच वाटत नाही.

उदा. :

C : निरोध कसा वापरायचा?

S : ....**शिस्न** पूर्णपणे उत्तेजित झाल्यावरच निरोध चढवायचा...... **वीर्यस्खलन** झाल्यावर शिस्न बाहेर काढायचं, बाहेर काढताना शिस्न आणि निरोध, दोन्ही शिस्नाच्या देठापाशी पकडायचं म्हणजे बाहेर काढताना निरोध निसटणार नाही.

तोटा : बहुतेक वेळेला कॉलरला शिस्न, वीर्यस्खलन हे शब्द परिचित नसतात. मग त्यांना तुमचं वर्णन कसं समजणार? मग त्यासाठी अजून एक गोष्ट करावी लागते. अगोदर त्यांना तुम्ही जे शब्द वापरणार आहात ते पहिल्यांदा जेव्हा वापरले जातात तेव्हा समजून द्यावे लागतात.

S : (शिस्न म्हणजे लिंग) पूर्णपणे उत्तेजित (म्हणजे ताठ) झाल्यावरच निरोध चढवायचा. वीर्यस्खलन झाल्यावर (म्हणजे चीक आल्यानंतर) शिस्न बाहेर काढायचे. बाहेर काढताना शिस्न आणि निरोध...... म्हणजे परत अशास्त्रीय शब्द आलेच.

शास्त्रीय शब्द वापरण्याचा अजून एक तोटा असतो. कॉलरला उत्तर समजून घेण्यापेक्षा सगळं लक्ष तुम्ही कशाला कोणता शब्द वापरता आहात हे समजून घेण्यात वेळ जातो. त्याला त्याच्या शब्दात सांगितलं तर तो बेधडकपणे पुढचा प्रश्न विचारू शकतो. नाहीतर तो पुढचा प्रश्न विचारताना भांबावून जातो, की कोणते शब्द वापरायचे.

फायदा : शास्त्रीय शब्द वापरण्याचा एक फायदा आहे. तुम्ही अशास्त्रीय भाषा वापरली तर (विशेषत:) एखादी बाई हे शब्द वापरत असेल तर एखादा पुरुष उत्तेजित होऊन तो काही खोटी कारणं सांगून वारंवार फोन करू शकतो. अशी भाषा ऐकून हस्तमैथुन करून आनंद घेऊ शकतो. कधी कधी ज्या अर्थी ही बाई असे बोलते त्या अर्थी ती 'वाईट चालीची' असली पाहिजे, असा चुकीचा अर्थ लावून तो त्या बाईशी अश्लील बोलू शकतो.

जर आपण पूर्ण विरक्तीने कॉलरची भाषा वापरली तर आपण या अश्लील भाषेपासून स्वत:ला अलिप्त ठेवू शकतो. हे एका दिवसात होत नाही. प्रशिक्षणाच्या वेळी ग्रुपमध्ये रोल प्ले करताना आपण अश्लील शब्द वापरण्याचा सराव केला पाहिजे.

अश्लील कॉल्स

तुम्ही कॉलरचे शब्द वापरले नाहीत तरी सुद्धा काहीजण तुमच्याशी अश्लील शब्दात बोलणार आहेत हे ध्यानात ठेवा.

उदा. :

C : बाई आज रात्री मोकळ्या आहात का? **काय तुमचा रेट असेल तो देईन. मला तुमची गांड मारायची आहे.**

असे कॉल येऊ शकतात. ही वस्तुस्थिती नाकारता येत नाही. अशा वेळी जर ही अलिप्तता स्वयंसेवकाजवळ असेल तर ती/तो घाबरून जाणार नाही, लाजणार नाही. जर ती अलिप्तता नसेल तर फोन ठेवल्यावर कॉलरनी आपल्याशी वाईट वर्तन केले म्हणून स्वयंसेवक हताश होईल, राग येईल आणि पुढचे कॉल स्वयंसेवक व्यवस्थितपणे घेऊ शकणार नाही.

जगात सगळ्या प्रकारची माणसे असतात व असे कॉल आपली इच्छा असो व नसो येणार हे आपण स्वीकारलं पाहिजे.

असे कॉल आले तर काय करायचे या बाबतचे धोरण त्या हेल्पलाइनच्या सगळ्या स्वयंसेवकांनी ठरवणे अवश्यक आहे. असे कॉल आले तर एक ठरवलेलं वाक्य 'आम्ही येथे फक्त लैंगिक शिक्षण, लैंगिकता,

एचआयव्ही/एड्सची माहिती देतो.' असे सांगून कॉल संपवावा. कॉल मनाला लावून घेऊ नये.

बोली भाषा आणि हेल्पलाइनची भाषा

आपण एकमेकांशी कसं बोलतो आणि हेल्पलाइनवर कसं बोलायचं असतं यात फरक आहे. हे फरक जाणून घेतले पाहिजेत.

१. आपलं बोलणं कॉलरला अंगावर आल्यासारखं वाटता कामा नये. बोलणारा आपल्या ओळखीचा नसतो. आपण शब्द जपून वापरले पाहिजेत. आवाज नम्र, धीर देणारा, समजून घेणारा, समजावून सांगणारा असावा. प्रश्नार्थक, उद्धट नसावा.

उदा. :

S : असं कसं होईल? कोणी सांगितलं हे तुम्हाला? गाढव आहे तो.

S : अशानी एचआयव्हीची लागण होण्याचा प्रश्नच उद्भवत नाही.

S : छे ! असं शक्यच नाही.. आपली पैज....

अशी वाक्यं वापरणं बरोबर नाही.

२. आपण एकमेकांशी बोलताना शिव्यांचा वापर करतो, एकमेकांना नावं ठेवतो. इथे तो करायचा नाही.

उदा. :

S : च्यायला तो वैदू काही सांगेल, तुम्हाला कळायला पाहिजे ना!...

३. आपण काही वेळा प्रश्नार्थी उत्तर देतो. हेल्पलाइनवर प्रश्नार्थी उत्तर द्यायचं नाही.

उदा. :

C : मी मूठ मारतो. मला एड्स होईल का?

S : आपला कुणाशी असुरक्षित लैंगिक संबंध आला नाही तर आपोआप एचआयव्हीची लागण कशी होईल?

पॉज/शांतता (सायलेन्स)

टेलिफोनवर पॉज महत्त्वाचे असतात. प्रशिक्षण आणि अनुभवानी आपण मुद्दामहून त्या व्यक्तीला विचार करायला छोटे पॉजेस कुठे द्यायचे हे कळायला लागेल. हे पॉजेस देणं नैसर्गिकरीत्या आलं पाहिजे. ते ओढूनताणून येता कामा नाही.

दोन व्यक्ती संवाद करताना मध्ये एकदम शांतता झाली तर खालील कारणे असू शकतात-

१. ती व्यक्ती तुम्ही काय सांगितले आहे त्याचा विचार करते आहे.

२. तुमचं बोलणं पूर्ण झालेलं नाही असं समजून तुम्ही पुढे बोलण्याची वाट पाहते आहे.

३. तुम्ही सांगितलेल्या माहितीमुळे तुमच्याशी बोलताना ती भावनाविवश झालेली आहे. अशावेळी शांतता होऊ शकते. कधी कधी ती व्यक्ती रडते आहे, हुंदका देते आहे हे जाणवते. स्वयंसेवकाला अशा वेळी खूप अस्वस्थ होण्याची शक्यता असते. आपण त्या व्यक्तीला रडण्याच्या स्थितीत आणलं म्हणून स्वयंसेवकाला अपराधी वाटू शकतं. आपण विषय बदलावा, भरभर बोलून त्या व्यक्तीचं रडणं थांबवावं, असा मोह होऊ शकतो. तो टाळावा.

प्रश्न पडतो, की मग कधी बोलायला लागायचं? किंवा कुणी बोलायचं? अशावेळी शांतता लांबली तर स्वयंसेवकांनी 'तुम्ही सांगाल तेव्हा आपण बोलायला परत सुरुवात करू' किंवा 'थोडा वेळ विचार करून मग परत फोन कराल का?' असंही विचारता येईल. हा दुसरा पर्याय जरा अवघड आहे कारण कॉलची लिंक तुटू शकते.

गैरसमज

आपण हेल्पलाइनवर अगदी सहज वापरलेला शब्द ऐकणाऱ्याच्या मनात गैरसमज निर्माण करू शकतो.

उदा. :

S : ..... तुमची रोगप्रतिकारशक्ती अनेक गोष्टींवर अवलंबून असते. ती चांगली ठेवायला रोज वेळच्या वेळी गरम व ताजं अन्न खाणं, उकळलेलं पाणी पिणं, आठ तासांची शांत झोप महत्त्वाची असते..... दारू पिल्यावर रोगप्रतिकारशक्ती कमी होते.

C : दररोज नाही घेत..

S : जर **चुकूनमाकून** दारू घेत असलात तर ती कमी करण्याबद्दल विचार करा.

इथे तुम्हाला 'अधूनमधून' हा शब्द वापरायचा होता पण तुम्ही चुकूनमाकून हा शब्द वापरलात. काहीजण दारू पिणं वाईट आहे, चूक आहे, असं मानत असल्यामुळे कॉलर त्याचा वेगळाच अर्थ लावू शकतो, की तो दारू पितो हे चुकीचे आहे असं स्वयंसेवक त्याला सुचवित आहे.

❑ ❑

तणाव

हेल्पलाइन चालवताना खूप ताण पडतो. ताण हा शारीरिक किंवा मानसिक असू शकतो.

शारीरिक ताण

१. बराच वेळ बसून बसून पाठदुखीचा त्रास होऊ शकतो.

२. हेड फोन्स नसतील तर रिसीव्हर सारखा हातात धरून हात दुखू शकतो.

३. सारखा फोन कानाशी धरून हळूहळू बहिरेपण येऊ शकते.

४. सारखे बोलून आवाजावर/घशावर ताण येऊ शकतो.

मानसिक ताण

१. एखादा कॉल वाईट झाला, स्वयंसेवकाच्या हातून चूक घडली तर त्या कॉलरच्या आयुष्यात काहीतरी हानिकारक घडणार अशी काळजी स्वयंसेवकाला वाटते. 'मी आत्महत्या करणार किंवा मी कोणाला तरी मारणार' असा कॉल आला तर स्वयंसेवकाच्या मनात धास्ती बसते. त्यातून फोन केलेल्या माणसानी आत्महत्या केली असं जर नंतर कळलं तर खूप निराशा आणि अपराधीपण येऊ शकतं.

२. काही वेळा जेव्हा एखादा कॉलर स्वयंसेवकाशी अश्लील बोलतो/अपमान करतो अशावेळी स्वयंसेवकाला कोणीतरी वापरून घेत आहे, त्याच्या कामाची कदर होत नाही असं वाटतं आणि मन विषण्ण होतं.

३. एकदा स्वयंसेवकाला कामाची सवय झाली की, हळूहळू तो हे काम यांत्रिकपणे करू लागतो. नीट लक्ष देऊन कॉल न ऐकणे, अर्धवट उत्तरे देणे, चिडचिड होणे, उद्धटपणे उत्तर देणे होऊ लागतं. आपली वैयक्तिक कार्यक्षमता सुरुवातीला वाढत होती तशी ती आता होत नाही हे जाणवायला लागलं की कंटाळा येतो, नैराश्य येते, 'क्रिएटिव्हिटी' संपते, 'बर्न आउट' येतो.

दीड-दोन वर्षांनी हेल्पलाइनवर काम करणं अशक्य होतं. याच्या खाणाखुणा ओळखून तपासता आल्या पाहिजेत.

हा ताण, दडपण, नैराश्य बहुतेकांच्या वाट्याला येतंच. आता यावर उपाय काय? हे हाताळायचं कसं?

ताण कमी करण्याचे मार्ग

१. तटस्थ वृत्तीने काम करणे

तटस्थ वृत्तीने काम करणे अवघड आहे. पण त्याचा पाठपुरावा करणे गरजेचे आहे. सगळ्या जगाचे प्रश्न आपण सोडवू शकत नाही, शकणार नाही, हे स्वयंसेवकाने पक्के लक्षात ठेवले पाहिजे. कॉलरच्या समस्यांपासून स्वयंसेवकाने स्वत:ला दूर ठेवण्याचा प्रयत्न करायला हवा. प्रत्येक कॉल चांगलाच होणार आणि तो तसा झालाच पाहिजे हा हट्ट, अपेक्षा, इच्छा धरणं स्वत:वर अन्याय करणारं आहे.

२. फक्त हेल्पलाइनचे काम सांभाळणे

संस्थेच्या इतर कामात लक्ष न घालणे. हेल्पलाइनची जाहिरात, किंवा इतर व्यवस्थापनाची कामे अंगावर न घेणे. त्यामुळे ताण वाढतो.

३. छंद जोपासणे

स्वत:चा एक छंद असणे, घरी गेल्यावर एक तास, अर्धा तास तरी जगाला विसरून त्या छंदामध्ये आपलं मन रमवून घेता आलं पाहिजे. मग तो छंद गाण्याचा असो, एखादे वाद्य वाजवायचा असो, किंवा चित्रकला वा लेखन करण्याचा असो.

४. कामात बदल

हळूहळू काहींना डिप्रेशन येते. जर शक्य असेल तर दोन वर्षांनी स्वयंसेवकाची बदली इतर कुठल्या कामावर केली जावी. हे सगळ्यांनाच शक्य असतं असं नाही. पण बर्न आउट हा खूप गंभीर विषय आहे आणि त्याकडे तेवढ्याच गांभीर्याने बघितले पाहिजे.

५. करमणूक

कार्यशाळा, सहली, ऑफिसमध्ये वाढदिवस साजरे करणे किंवा इतर गोष्टींतून ऑफिसमध्ये छोटे छोटे कार्यक्रम घडवून आणावेत. त्यामुळे स्वयंसेवकांना विरंगुळा मिळेल.

६. ऑफिसचे वातावरण

ऑफिसचे वातावरण चांगले असले पाहिजे. सगळ्यांना समान व संवेदनशील वागणूक, त्यांचा आदर करणे; व्यवस्थापक व निरीक्षकाने अत्यंत संवेदनशीलपणे, सज्जनपणे, प्रामाणिकपणे हेल्पलाइन चालवणे गरजेचे आहे.

७. चांगला निरीक्षक

सगळ्यात महत्त्वाचे म्हणजे ऑफिसमध्ये एक अत्यंत चांगला, अनुभवी हेल्पलाइन निरीक्षक हवा/हवी, ज्याचा आधार/मदत स्वयंसेवक घेऊ शकतील.

❑ ❑

अवघड कॉल्स

काही कॉल्स घेण्यास अवघड असतात. त्यातील काही नमुने खाली दिले आहेत.

समस्येचं खरं रूप

काही वेळेला कॉलरनी मांडलेली समस्या आणि प्रत्यक्षात असलेली मूळ समस्या ही वेगळी असू शकते.

उदा. :

C : (पुरुष) मी दारू पितो. दोन वेळा डी-ॲडिक्शन सेंटरमध्ये रिहॅबसाठी जाऊन सुद्धा रिलॅप्स झाला.

दारू पिणे ही जरी समस्या असेल तरी त्याचं कारण शोधणे आणि त्या कारणावर काउन्सेलिंग होणे महत्त्वाचे आहे. म्हणजे जर त्याची खरी समस्या असेल 'मला पुरुष वेश्येकडे जायला आवडतं, पण धीर होत नाही. दारू पिली की मला धाडस येतं आणि मग मी जातो.'

इथे तो कितीही वेळा डी-ॲडिक्शन सेंटर (व्यसनमुक्ती केंद्र)मध्ये जाऊन आला तरी जोपर्यंत 'त्याला समलैंगिक संभोगाच्या इच्छेबद्दल भीती वाटते' यावर काउन्सेलिंग होत नाही तोवर दारू पिण्यात काही फरक पडणार नाही. कदाचित त्याच्या मनात त्याच्या समलिंगी इच्छा/आवडीबद्दल लाज, शरम, स्वत:बद्दल द्वेष असेल. स्वत:ला तो जसा आहे तसा त्यानी स्वीकारायला सुरुवात केली, की त्याची दारूची गरज कमी होण्याची शक्यता आहे. (त्याच्या नजरेत हेही आणणं जरुरीचं आहे, की दारू पिऊन असुरक्षित संभोग होण्याची शक्यता वाढते.)

ही समस्येमागे लपलेली समस्या शोधून काढण्यात खरे कसब आहे. अजून एक उदाहरण बघू.

उदा. :

C : माझं पाणी लगेच गळते. याला काही औषध आहे का?

S : .....याला औषध नाही पण एक्झरसाइझेस आहेत. 'स्टॉप ॲन्ड स्क्वीज्'........

आता येथे तुम्ही हे एक्झरसाइझेस समजावून सांगितले तरी जर लवकर 'पाणी' येण्याचे कारण 'कॉलर दारू पिऊन सेक्स करतो', हे कळलं तर कदाचित दारू हे लवकर 'पाणी' येण्याचं कारण असेल. त्यामुळे समस्येमागची काही समस्या आहे का हे पडताळून पाहाणे महत्त्वाचे आहे. अनुभवाने, अभ्यासाने कॉलची विविध रूपे स्वयंसेवक चांगल्या प्रकारे हाताळायला लागतात.

विचित्र कॉल्स

काही वेळा असे कॉल्स येतात, की ते कसे हाताळायचे हे कळत नाही. (हा कॉल सेक्स कॉल आहे का तुमची खिल्ली उडवण्यासाठी केलेला कॉल आहे हे कळत नाही.)

उदा. :

C : मला माझ्या गर्लफ्रेंडबरोबर ओरल सेक्स करायचाय. ती नाही म्हणते. का विचारलं तर सांगत नाही. तुम्ही बोलता का तिच्याशी? ती इथेच आहे....

(कॉलर गर्लफ्रेंडला रिसीव्हर देतो.)

C (गर्लफ्रेंड) : हा ना माझ्या तोंडात असा एकदम कोंबतो, की मला घशाशी येतं... त्याला दमानी घ्यायला सांगा ना...देते फोन मी त्याला....

(कॉलरला रिसीव्हर देते.)

C : ....

S : ....

(कॉलर गर्लफ्रेंडला रिसीव्हर देतो.)

C (गर्लफ्रेंड) : ....

हे संभाषण चालू असताना 'गर्लफ्रेंड'चा आवाज चुकून एका शब्दासाठी बदलला आणि तो त्या पुरुष कॉलरचाच आहे अशी शंका आली तर? (तो आणि 'ती' एकच आहेत.) तो कॉल 'जेन्युइन' आहे का नाही हा अंदाज घेणं अवघड होतं.

सूइसाइड कॉल्स

सूइसाइड कॉल व्यवस्थितरीत्या घेण्यासाठी सूइसाइड प्रिव्हेंन्शन हेल्पलाइनवर ज्यांनी काम केल आहे त्यांच्याकडून प्रशिक्षण घेणे महत्त्वाचे आहे. हे कॉल्स खूप ताण निर्माण करणारे असू शकतात. अशा वेळी जर स्वयंसेवकाला निरीक्षकाची मदत लागली तर ती कॉल चालू असताना जरूर घेणे.



काही महत्त्वाचे मुद्दे

१. 'मला जीव द्यावासा वाटतो' जो म्हणतो तो कधीच जीव देत नाही, हा जर समज असेल तर तो ताबडतोब मनातून काढून टाका. अनेक वेळा हे दिसून आले आहे, की आत्महत्या करणारे/प्रयत्न करणाऱ्यांनी अगोदर आत्महत्येचे विचार प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्षपणे बोलून दाखवले आहेत किंवा त्या तयारीबद्दल हालचाली केल्या आहेत, उदा., 'आता किती दिवस राहिलेत म्हणा' किंवा आपल्या इस्टेटीची वाटणी करणे इत्यादी.

२. 'तुला आत्महत्येचे विचार येतात का?' असं सरळ कॉलरला विचारा. असे विचार कॉलरच्या मनात नसतील येत तर आपण त्याच्या डोक्यात हे भरवू असा समज असेल तर तो काढून टाका. त्याच्या मनात आत्महत्येचे विचार नसतील तर तुम्ही विचारलं म्हणून कॉलर आत्महत्या करायचा विचार करणार नाही.

३. कॉलरला मदत हवी आहे, म्हणून कॉल करतो आहे. त्याची ही मदतीची हाक आहे. त्याला बोलू द्या. बोलण्यास, भावना व्यक्त करण्यास प्रोत्साहन द्या. प्रश्न/भावना व्यक्त केल्यामुळे त्याचं मन शांत होऊ शकतं, त्याचा ताण कमी होऊ शकतो.

४. कॉलरचा प्रश्न किती किरकोळ आहे, असं कधीही समजू नका. त्याच्यासाठी जीवन-मरणाचा प्रश्न आहे. त्याच्याशी वादविवाद घालू नका.

५. तत्त्वज्ञान, धर्म, अध्यात्माबद्दल बोलू नका. 'देवानी कशासाठी आपल्याला निर्माण केलं', 'आत्महत्या हे पाप आहे' या असल्या गोष्टी अजिबात बोलू नका.

६. आत्महत्या का करणार, कुठे करणार, कशी करणार, केव्हा करणार हे विचारणे महत्त्वाचे आहे. ज्यानी आत्महत्येचा भरपूर विचार केला आहे, तो सविस्तर कशी आत्महत्या करणार, केव्हा करणार ही माहिती देत असेल तर ती गंभीर बाब आहे. कॉलरच्या भावना, आत्महत्येचे तपशील माहिती करून घेणे महत्त्वाचे आहे.

उदा. :

S : तुझ्या मनात हा विचार केव्हापासून यायला लागला?

C : तो हळूहळू माझ्यापासून दूर जायला लागला तेव्हा मला शंका आली, की तो काहीतरी माझ्यापासून लपवतोय .... मग समजलं, की त्याचं लग्न ठरलं आहे.....मी त्याच्यावाचून नाही जगू शकत......

S : लग्न ठरलंय कळल्यानंतर काय काय झालं?

C : .....आमची भांडणं झाली.....आता भेटत सुद्धा नाही.....मी त्याला धमकी दिली. लग्न मोडलं

नाहीस तर......तरी त्यानी साखरपुडा केला....तेव्हा ठरवलं.

S : काय ठरवलं?

C : हेच....त्याच्या लग्नाच्या दिवशी सगळं संपवायचं.....

S : याच्याबद्दल जास्त सांगू शकशील का?

C : मी विष पिणार.....

S : विष....

C : हो.... मी बाटली आणून ठेवली आहे.....बेगॉनची....

७. हळू जसजसा कॉलर थोडा शांत होईल, तो तुमचं ऐकण्याच्या मन:स्थितीत आहे असं वाटेल तेव्हा त्यानी जमवलेल्या आत्महत्येच्या साधनांची विल्हेवाट लावण्यास सांगा.

उदा. :

S : ती बेगॉनची बाटली कुठे आहे?

C : बेसिनच्या खाली.

S : मी फोनवर आहे. फोन बंद करू नकोस. आता तू ती बाटली घे, आणि ती संडासात ओतून दे.....

८. वेळ मिळवण्याचा प्रयत्न करा.

उदा. :

S : त्याचं लग्न केव्हा आहे?

C : पुढच्या महिन्यात.....

S : म्हणजे अजून याच्याबद्दल काही हालचाल करायला वेळ आहे असं वाटतं का?

९. आत्तातरी कॉलरला तुम्ही आधार आहात. कॉलरला विचारा, की या प्रश्नाबद्दल तो/ती कुणापाशी बोलू शकेल का? मित्र/नातेवाइकांचा आधार मिळू शकेल का? यावर कॉलरशी चर्चा करा. जर कोणाचा आधार नसेल तर कॉलरला हेल्पलाइनवर जरूर पडेल तेव्हा कॉल करण्यास सांगणे.

उदा. :

S : याच्याबद्दल तू कुणापाशी बोलली आहेस का?

S : तुला तुझ्या विश्वासातल्या कोणाबरोबर याच्याबद्दल बोलता येईल का?

१०. योग्य वेळी कॉलरला फेस-टू-फेस काउन्सेलिंगकडे वळवणे. त्याच्या प्रश्नावर काम करत असलेल्या संस्थेचे/काउन्सेलरचे नाव व नंबर देणे व त्याला त्यांच्याशी संपर्क साधण्यास सांगणे.

S : तू <अमुक> काउन्सेलिंग सेंटरवर जाऊ शकशील का?........

❑ ❑

निरीक्षण (सुपरव्हिजन)

निरीक्षकाची आवश्यकता

हेल्पलाइन चालू असताना तिथे निरीक्षक कायम हजर असणे जरुरीचे आहे.

१. रोल-प्ले करून एकमेकांबरोबर स्वयंसेवकांनी जोड्या करून कॉल्सची तालीम करणं वेगळं, आणि प्रत्यक्षात फोनवर उत्तर देण्याची जबाबदारी पेलणं वेगळं. जी उत्तरं आपण देतो ती बरोबर आहेत का? त्या प्रश्नांचे सर्व पैलू आपल्या उत्तरात येत आहेत का? प्रश्नाशी निगडित भावना आपण पडताळून बघत आहोत का? हे सुरुवातीला सातत्यानं बघणारी आणि नंतर अधूनमधून बघणारी जाणकार व्यक्ती हवी.

२. एकदा हेल्पलाइनवर बोलायची सवय झाली, की मग कित्येक वेळा असं बोलणं यांत्रिकपणे होतं आणि स्वयंसेवक नीट लक्ष देऊन बोलणं ऐकत नाही. अशामुळे प्रश्नातले बारकावे ऐकण्यातून निसटले जातात. अशा वेळी जर निरीक्षक लक्ष देत असला तर तो या गोष्टी वेळीच स्वयंसेवकाच्या ध्यानात आणून देऊ शकतो.

३. 'बर्न आउट'ची लक्षणं जाणकाराच्या लगेच लक्षात येतात. स्वयंसेवक कॉल बरोबर घेतो आहे की नाही हे पाहण्यासाठी हेल्पलाइन संस्था कॉल लाइनला समांतर लाइन जोडून घेतात. या लाइनवरून निरीक्षक कॉल (दोन्ही बाजूंचा) ऐकू शकतो, पण बोलू शकत नाही. ऐकताना जर काही चुका नजरेस आल्या तर ऐकता ऐकता ते मुद्दे लिहून नंतर कॉल झाल्यावर स्वयंसेवकाबरोबर त्या मुद्द्यांवर बोलता येते.

४. एखादा स्वयंसेवक एखाद्या कॉलरच्या समस्येबरोबर वाहून जाऊ शकतो. त्याच्याशी भावनिक जवळीक कळत नकळत साधली जाऊ शकते आणि त्यामुळे त्याला त्रास होऊ शकतो. अशा वेळी निरीक्षक योग्य ते मार्गदर्शन करू शकतो.

५. कधी कधी एखादा प्रश्न असा येतो, की ज्याचं उत्तर आपल्याकडे नसतं. ते उत्तर शोधण्यास, त्या उत्तराचे इतर काही पैलू आहेत का, हे समजून सांगायला कुणीतरी माहितगार जवळ असणे जरुरीचे असते.

६. हेल्पलाइनचा दुरुपयोग होत नाही ना याची दखल घेणे.

उदा. १ :

मित्र-मैत्रिणींनी हेल्पलाइन वर कॉल करून स्वयंसेवकांशी गप्पा मारणे.

उदा. २ :

कॉलरशी त्याची समस्या सोडून इतर विषयांवर बोलणे.

सगळ्यात महत्त्वाचं म्हणजे कॉलमध्ये आपल्याला एखादी अडचण आली, त्रास झाला तर कोणीतरी जवळ आहे, ज्याच्याकडे तो प्रश्न/समस्या सोपवून आपण निर्धास्त होऊ शकतो, ही मानसिक गरज पुरी होणे फार महत्त्वाचे आहे.

दर आठवड्याला (आणि स्वयंसेवकाला वाटेल तेव्हा) स्वयंसेवकांना वेळ देऊन त्यांच्याशी एकांतात बोलणे, त्यांना काउन्सेलिंग करणे, सामूहिकरीत्या बोलणे, त्यांना मार्गदर्शन करणे, हे निरीक्षकाचे सगळ्यात मोठे काम आहे. त्यांना होणारा त्रास, दुःख, राग, नैराश्य मोकळेपणाने वन-ऑन-वन सेशनमध्ये व्यक्त करायला मदत करणे, त्यांची जी भावनिक ओढाताण होते ती समजून घेणे.

निरीक्षकानी स्वयंसेवकावर कधीही ओरडायचे नाही. राग आला तरी रागवायचे नाही. त्यांना समजावून सांगायचे. त्यांच्यात सुधारणा होत नसेल तर

त्यांच्याकडून जास्त रोल-प्ले करून घ्यावे. चुका सगळ्यांकडून होणार आहेत. त्या कमीत कमी कशा होतील या कडे लक्ष दिले पाहिजे. जर स्वयंसेवकाकडून सुधारणा होत नसेल, प्रशिक्षण, मार्गदर्शन करून सुद्धा त्याचं पूर्वग्रहदूषित वर्तन असेल तर त्याला दोन वेळा मेमो देऊन तिसऱ्या वेळी कामातून मुक्त करावे.

स्वयंसेवकांना उत्तेजन देणे हेही तितकेच गरजेचे आहे. त्यांच्या जशा आपण चुका काढतो तसं हेही सांगणं गरजेचं आहे, की या अशा चुका सुरुवातीला सगळ्यांकडून होत असतात. त्या पूर्णपणे कधीच नाहीशा होणार नाहीत. पण आपण खूप प्रयत्न केले तर त्या चुका खूप कमी होतील. स्वयंसेवक फोनवर चांगले बोलले तर त्यांचे कौतुक करणे. त्यांनी कॉल कसे चांगले हाताळले हे त्यांना आणि त्यांच्या सहकाऱ्यांना सामूहिक चर्चेच्या वेळी जरूर सांगितले पाहिजे. मात्र काहीही विशेष न होता उगीच स्तुती करणे कटाक्षानी टाळले पाहिजे.

निरीक्षकाची पात्रता

निरीक्षकानी स्वत:च पूर्वी हेल्पलाइन चालवलेली असणं फायद्याचं होईल. अशा वेळी नुसती तांत्रिक माहिती असणारा माणूस, सैध्दान्तिक माहिती असलेला माणूस उपयोगाचा नाही. निरीक्षकाला स्वत:च हेल्पलाइन चालवायचा पूर्वीचा अनुभव नसला तर त्याच्या बोलण्यावर स्वयंसेवकाचा विश्वास बसत नाही, ते त्याचा आदर करणार नाहीत. त्यामुळे कुणीही सोम्या गोम्या निरीक्षक नेमला जाऊ नये.

❑ ❑

भाग २ - सेट अप

हेल्पलाइनचे प्रकार

इन्फर्मेशन सर्व्हिस आणि हेल्पलाइनमधला फरक

इन्फर्मेशन सर्व्हिस (माहिती सेवा)

या हेल्पलाइनवरून माहिती मिळते पण संवाद साधता येत नाही. उदा., बी.एस.एन.एल.ची १९७ टेलिफोन सेवा. आपण एखाद्याचं नाव सांगितलं, की ते फोन नंबर सांगतात. या व्यतिरिक्त आपण त्यांच्याशी काही संवाद साधू शकत नाही. इथे माहिती ('कंटेन्ट') पुरवली जाते. भावना/संवादाला स्थान नाही.

हेल्पलाइन

इथे माहितीबरोबर भावनेला/संवादाला महत्त्व आहे. फक्त माहिती पुरवणं एवढंच काम नसून त्या व्यक्तीशी संवाद शाधणं, त्याला आधार देणं, त्याला समजून घेणं महत्त्वाचं आहे.

हेल्पलाइनचे प्रकार

हेल्पलाइनचे ३ प्रकार आहेत.

१. स्वयंचलित (ऑटोमेटेड)

२. निम्मी स्वयंचलित (सेमीऑटोमेटड)

३. पूर्णपणे मानवी संवादावर आधारित (मॅन्युअल)

कुठल्या प्रकारची हेल्पलाइन चालवायची आहे, हे पहिल्यांदा ठरवावे.

१. स्वयंचलित (ऑटोमेटेड)

या प्रकारात मशीनवर माहिती रेकॉर्ड केली जाते, जी कॉलर ऐकू शकतो. कॉलरला प्रश्न विचारता येत नाहीत. म्हणजे ही माहिती सेवा आहे.

कॉलरनी कॉल लावला, की ध्वनिमुद्रित आवाज ऐकू येतो.

'या हेल्पलाइनवर एचआयव्ही/एड्सबद्दल माहिती मिळते. एचआयव्ही म्हणजे ह्यूमन इम्युनोडेफिशिअन्सी व्हायरस. हा एक विषाणू आहे. याची लागण झाल्यावर हा विषाणू त्या व्यक्तीची रोगप्रतिकारशक्ती हळूहळू कमी करतो, आणि काही वर्षांनी ती जवळपास संपूर्ण नष्ट होते. या शेवटच्या स्थितीला एड्स म्हणतात.

जर आपल्याला एचआयव्हीची लागण कशाने होते याची माहिती हवी असेल तर १ दाबा. आपल्याला एचआयव्हीच्या चाचणी केंद्रांची नावे पाहिजे असतील तर २ दाबा....'

'१' नंबरचे बटन दाबले की....

एचआयव्हीची लागण खालील मार्गांनी होते -

१. एखाद्या एचआयव्हीबाधित व्यक्तीशी असुरक्षित लैंगिक संबंध करून

२. एचआयव्हीबाधित मातेपासून तिच्या बाळाला...

तोटा

या हेल्पलाइनद्वारे माहिती मिळत असली तरी संवाद साधता येत नाही. अनेक वेळा एखादी समस्या समजून घेण्यासाठी इतर प्रश्न विचारावे लागतात. संवाद साधावा लागतो. तसे इथे करता येत नाही.

२. निम्मी स्वयंचलित (सेमीऑटोमेटेड)

मशीनवर माहिती ध्वनिमुद्रित केलेली असते. ती कॉलर ऐकू शकतो. याच्या व्यतिरिक्त कॉलरला एखादा प्रश्न असेल तर स्वयंसेवकाशी पण बोलू शकतो.

आपण कॉल लावला, की खालील ध्वनिमुद्रित आवाज ऐकू येतो.

'या हेल्पलाइनवर एचआयव्ही/एड्सबद्दल माहिती मिळते. एचआयव्ही म्हणजे .... जर आपल्याला एचआयव्हीची लागण कशाने होते ही माहिती हवी असेल तर १ दाबा. आपल्याला

एचआयव्ही टेस्ट करायची असेल आणि तपासणी केंद्रांची नावे पाहिजे असतील तर २ दाबा. या व्यतिरिक्त एचआयव्ही/एड्स संदर्भात हेल्पलाइन स्वयंसेवकाशी बोलायचे असेल तर ३ दाबा......

'३' नंबर बटन दाबलं की...

'स्वयंसेवकाची प्रतीक्षा करा'....

S : नमस्कार, समपथिक एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइन

C : CD4 टेस्ट म्हणजे काय?

S : < उत्तर >

फायदा

अनेक वेळेला लोक चेष्टा करण्यासाठी, त्रास देण्यासाठी आपल्या मित्रांना, ओळखीच्यांना 'अमक्याला इथे कॉन्टॅक्ट कर,' 'मला इथे कॉन्टॅक्ट कर' असं SMS करून किंवा प्रत्यक्ष सांगून हेल्पलाइनचा नंबर देतात. (विशेषत: लैंगिक शिक्षण/लैंगिकता, एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइनचा नंबर देण्याची शक्यता जास्त असते.) आणि मग असे अनेक फोन हेल्पलाइनवर येतात, की जे रॉंग नंबर म्हणून ठेवावे लागतात. अशा वेळी जर हेल्पलाइन सेमीऑटोमेटेड असेल तर अनेकांना लक्षात येतं, की आपण चुकीचा नंबर लावलाय आणि फोन ठेवतात. स्वयंसेवकाला फोन उचलायची वेळ येत नाही.

अजून एक पर्याय- पहिलं वाक्य 'नमस्कार < अमुक> एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइन स्वयंसेवकाची प्रतीक्षा करा.' हे वाक्य ध्वनिमुद्रित करायचं. येथे फक्त पहिलं सुरुवातीचं वाक्य ध्वनिमुद्रित आहे. बाकी सर्व मॅन्युअल आहे.

तोटा

सुरुवातीचं ध्वनिमुद्रित वाक्य (आधीच रेकॉर्ड केलेलं वाक्य) ऐकताना कॉलरला खटकतं कारण त्याला एखाद्या व्यक्तीने फोन उचलावा ही अपेक्षा असते.

३. पूर्णपणे मॅन्युअल

या प्रकारात कोणतंही वाक्य ध्वनिमुद्रित नसतं.

C : हॅलो,

S : नमस्कार! समपथिक ट्रस्ट, लैंगिक शिक्षण/लैंगिकता, एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइन.

C : इथे पुण्यात गे सपोर्ट ग्रुप्स आहेत का?

फायदे

कॉलरला थेट एका व्यक्तीशी संवाद साधता येतो.

तोटा

स्वयंसेवकांना प्रत्येक फोन उचलावा लागतो. रॉंग नंबर कॉल्ससाठी सुद्धा.

टोल फ्री नंबर

टोल फ्री नंबर घ्यायचा का? टोल फ्री नंबर घेताना खालील बाबी विचारात घ्याव्यात -

१. टोल फ्री नंबर प्रत्येक हेल्पलाइनला मिळेलच असे नाही. बी.एस.एन.एल. (भारतीय संचार निगम लिमिटेड)चे दिल्लीचे ऑफिस ठरवते, की तुमच्या हेल्पलाइनला तो द्यायचा की नाही. ही परवानगी देणे/न देणे हे बी.एस.एन.एल.च्या हाती आहे.

२. टोल फ्री नंबरवर कॉइन बॉक्सवरून कॉल केला तर काही कॉईन बॉक्समध्ये नाणी टाकावी लागत नाहीत. काही मॉडेल्समध्ये रुपयाची नाणी टाकावी लागतात. कॉल बंद केल्यानंतर ती परत मिळतात, म्हणजे कॉल करतेवेळी पैसे जवळ असणे गरजेचे आहे.

३. काही एक्स्चेंजेसमध्ये काही सुविधांसाठी यंत्रणा सुसज्ज नसते. या सुविधांसाठी जर ते एक्स्चेंज सुसज्ज नसेल तर टोल फ्री सुविधा त्या एक्स्चेंजेसखाली असलेल्या फोन्सला लागू होत नाहीत.

४. टोल फ्री नंबर घेण्यासाठी टेलिफोन कंपनीच्या अटी, मर्यादा नीट समजून घ्याव्यात.

धोरणे

धोरणांची गरज

हेल्पलाइनवर अनेक स्वयंसेवक काम करतात. नवीन स्वयंसेवक भरती होत असतात. जुने सोडून जात असतात. निरीक्षक बदलतात. हे सर्व होत असताना हेल्पलाइनच्या कार्यप्रणालीत काही फरक पडू नये ही काळजी घेणे गरजेचे असते. म्हणून हेल्पलाइन चालवण्याबद्दल काही धोरणे ठरवून ती लेखी स्वरूपात सगळ्या स्वयंसेवकांसाठी उपलब्ध करून देणे गरजेचे असते.

काही धोरणांबद्दल खाली माहिती दिली आहे. ठरवलेली धोरणे सगळ्या स्वयंसेवकांना बंधनकारक असली पाहिजेत.

हेल्पलाइन ऑपरेशन

रिडायरेक्ट फॅसिलिटी/ २४ तास हेल्पलाइन

हेल्पलाइन जेव्हा बंद असेल त्यावेळी स्वयंसेवकाला घरी बसून त्याच्या मोबाइलवर/ लँडलाइनवर कॉल रिडायरेक्ट करण्याची फॅसिलिटी ठेवणार का? हे करण्यासाठी घरी कॉल घेण्याचे फायदे/तोटे यांचा नीट विचार व्हावा. घरी कॉल घेण्यासाठी एकांत मिळणार का? आपण कामात असलो तर कॉलच्या दर्जात फरक पडेल का? २४ तास हेल्पलाइन चालविण्यासाठी 'शिफ्ट' ठेवणार नसाल तर हा एकच मार्ग उपलब्ध आहे.

अनेक लोक रात्रीच्या वेळी हेल्पलाइनला कॉल करतात. रात्री एकटेपण सतावते, किंवा रात्री काम नसल्यामुळे दिवसभरात जे विचार मनात येऊ दिले नाही/आले नाहीत, ते विचार येतात. मन अस्वस्थ होते. अनेक जण रात्री मद्यपान करतात. अशा अवस्थेत कॉलरची भीड कमी होते आणि मग फोन करण्याचे धाडस येते. जर हेल्पलाइन रात्री चालवली नाही तर अशा लोकांना कॉल करायला जागा नसते. त्याच बरोबर हेही आपण लक्षात घेतले पाहिजे, की २४ तास हेल्पलाइन चालवणे ही अत्यंत अवघड, 'Resource Intensive' गोष्ट आहे. किमान सुरुवातीची तीन वर्षे तरी २४ तासासाठी हेल्पलाइन चालवू नये. या तीन वर्षात तुम्हाला हेल्पलाइन चालवायचे बाकीचे सगळे पैलू शिकता येतील आणि ते सगळे पक्के झाल्यावर २४ तास हेल्पलाइन चालवण्याचा विचार करावा.

कॉल चालू असताना मदत घेणे

काही कॉल खूप गुंतागुंतीचे/अवघड असू शकतात.

उदा. :

विष हातात घेऊन आत्महत्या करायला निघालेला कॉलरनी कॉल केला असेल तर कॉल चालू असताना स्वयंसेवक दुसऱ्या जास्त अनुभवी स्वयंसेवक किंवा निरीक्षकाची मदत घेऊ शकतो का? हे ठरवायला हवं. शक्यतो कॉल चालू असताना स्वयंसेवकाने दुसऱ्याची मदत घेऊ नये, आणि निरीक्षकाने कॉलमध्ये हस्तक्षेप करू नये. स्वयंसेवक फारच मोठी चूक करीत असला किंवा सूइसाइड कॉल असेल तरच हस्तक्षेप करावा.

जर तुम्ही फक्त एचआयव्ही/एड्स, गुप्तरोगांवर हेल्पलाइन चालवणार असाल तर

एचआयव्ही/एड्स, गुप्तरोग, लैंगिक शिक्षण, लैंगिकता हे अत्यंत निगडित विषय आहेत. लैंगिक शिक्षण, लैंगिकतेबद्दल अज्ञान, लाज यामुळे लोकांच्या मनात अनेक गैरसमज आहेत. त्यामुळे एचआयव्ही/

एड्स हेल्पलाइनवर अनेक वेळा लैंगिक शिक्षण किंवा लैंगिकतेबद्दल प्रश्न येतात. यांची उत्तरं द्यायची, का असे प्रश्न आले तर लैंगिक शिक्षण/लैंगिकतेच्या हेल्पलाइनवर संपर्क करा असे सांगायचे हे ठरवले पाहिजे. अर्थात हे एवढं सोपं नाही. एखादा कॉलर काही प्रश्न असे विचारतो, की ते एचआयव्ही/एड्ससंबंधित असू शकतात, लैंगिक शिक्षणासंबंधीही असू शकतात, आणि लैंगिकतेबद्दलही असू शकतात. त्यामुळे तुम्हाला या सगळ्याची मूलभूत माहिती, समज असणे गरजेचे असते.

उदा. :

C : मूठ मारल्यामुळे एचआयव्ही होतो का? हातानी केल्यामुळे लिंग छोटे होते का?

स्वयंसेवक का कर्मचारी

हेल्पलाईनवर काम करण्यासाठी स्वयंसेवक ठेवायचे की कर्मचारी ठेवायचे? का दोन्ही? स्वयंसेवक ठेवणार असाल तर त्यांना प्रवास खर्च देणार का? स्वयंसेवक शिस्तबद्ध काम करणार का? याचा विचार व्हावा.

रिपोर्ट वाचून दाखवणे

काही कॉलर एखाद्या टेस्टचा रिझल्ट (रिपोर्ट) फोनवर वाचून दाखवितात आणि त्यावर प्रश्न विचारतात. अशा वेळी कॉल कसा घ्यायचा हे ठरवायला पाहिजे. कॉलर सगळा रिपोर्ट नीट वाचेल याची खात्री नसते. काय वाचणं महत्त्वाचं आहे, काय नाही याचा तो चुकीचा अंदाज बांधू शकतो.

उदा. :

C : मला डॉक्टरांनी वेस्टर्न ब्लॉट टेस्ट करायला सांगितली होती. माझ्याकडे रिझल्ट आहे. त्याच्या रिपोर्टमध्ये काही वाक्यं रंगीत अधोरेखित आहेत. मग मला एचआयव्ही झालाय का? मी रिपोर्ट वाचून दाखवू का?

S : या टेस्टमध्ये कुठली वाक्यं/ बॅन्ड अधोरेखित आहेत, काही विशेष टिपणी आहे का या अनेक गोष्टींवर याचं उत्तर अवलंबून आहे. फोनवरून मी उत्तर देऊ शकत नाही. मी तुम्हाला एका डॉक्टरचा पत्ता/फोन नंबर देऊ का? जिथे डॉक्टर रिपोर्ट वाचून तुम्हाला समजून सांगतील.

इतर संदर्भ

काही वेळेला प्रश्न आपल्या विषयाशी निगडित नसतो आणि संदर्भ मागितलेला असतो.

उदा. :

C : मला सोरियॅसिससाठी एक चांगला डॉक्टर हवाय. तुम्ही मला सांगू शकाल का?

तुम्ही काय उत्तर देणार? तुम्हाला तुमचे या बाबत धोरण काय आहे हे ठरवावं लागेल. दोन पर्याय–

S : आमची हेल्पलाइन फक्त एचआयव्ही/एड्स या विषयात काम करते.

किंवा

S : आमच्याकडे ही माहिती उपलब्ध नाही पण आपण जर <अमुक> दिवसांनी फोन केलात तर या काळात आम्ही ही माहिती मिळवण्याचा प्रयत्न करू.

पुरुष किंवा स्त्रीशी संवाद

काही पुरुषांना पुरुषांशीच संवाद साधावासा वाटतो; एखाद्या स्त्रीला स्त्रीशीच लैंगिक विषयाबद्दल बोलणं शक्य होतं. काही पुरुषांना स्त्रीबरोबर लैंगिक विषयाची चर्चा करणं, त्यांना प्रश्न विचारणं अवघड होतं. त्यामुळे शक्य असेल तर आपल्याकडे स्त्री आणि पुरुष दोन्ही स्वयंसेवक असले पाहिजेत.

उदा. :

C (स्त्री) : तुमच्याकडे कोणी स्त्री नाहीये का? मला तुमच्याशी बोलायला कसंतरीच वाटतं.

जर शक्य असेल तर एक स्त्री स्वयंसेवकाला हा कॉल ट्रान्स्फर करणार का? या बाबत धोरण ठरवायला हवं.

इनडायरेक्ट कॉल्स

काही वेळा प्रत्यक्ष कॉल करणारा आणि ज्याला प्रश्न/समस्या आहे ती व्यक्ती वेगळी असते किंवा प्रश्न पडलेली व्यक्ती वेगळी आहे असे भासविले जाते. ज्याला प्रश्न आहे ती व्यक्ती काही कारणांनी स्वत: फोन करीत नाही. याची अनेक कारणे असू शकतात.

१. लाज वाटते

उदा. :

C : माझं लिंग ३ इंची आहे. मी सेक्समध्ये कमी पडेन का?

असं एखाद्याला सांगायला लाज वाटते. अशा वेळी ती व्यक्ती कदाचित असे म्हणेल-

C : माझा एक मित्र आहे, त्याचं लिंग ३ इंची आहे. त्याला काळजी वाटते, की तो सेक्समध्ये कमी पडेल.

२. भाषा नीट बोलता येत नाही

उदा. : एखाद्याला फक्त कन्नड भाषा बोलता येते. त्याला एचआयव्ही/एड्ससंबंधी प्रश्न विचारायचा आहे. त्याच्या मित्राला कन्नड आणि हिंदीतून बोलता येते. हेल्पलाइनवर जर फक्त मराठी आणि हिंदीमध्ये प्रश्न घेतले जात असतील तर अशा वेळी तो त्याच्या मित्राला कन्नडमध्ये प्रश्न विचारतो आणि त्याचा मित्र हिंदीमध्ये तुमच्याशी फोनवर बोलतो.

३. धैर्य नसते

फोन करण्यास धैर्य नसेल तर अशा वेळी एखादा धीट मित्र त्याच्या वतीने फोन करतो. काही वेळेला असंही कळतं, की तो मित्र शेजारी उभा असतो आणि तो हळू आवाजात प्रश्न विचारतो व तो प्रश्न ऐकून त्याचा मित्र तुमच्याशी बोलतो.

अशा वेळी जर तुम्ही उत्तर दिलं–

S : त्याला फोन करायला सांगा, मी त्याला उत्तर देईन. मी तुम्हाला उत्तर दिलं तर तेच उत्तर तुम्ही त्याला सांगताना शब्द इकडे तिकडे झाले तर कदाचित चुकीचं किंवा अर्धवट उत्तर त्याच्यापर्यंत पोहोचेल.

तर त्याचा मित्र कदाचित परत फोन करणार नाही.

टीप - काही इनडायरेक्ट कॉल्स कधी कधी त्रासदायक सुद्धा होऊ शकतात.

उदा. :

S : ....तुमच्या एचआयव्हीबाधित मित्रानी संभोगाच्या वेळी न चुकता निरोध वापरावा कारण.....

C : त्याला एचआयव्ही आहे हे माहिती नाही. उगाच कशाला त्याला सांगायचं? ते कळलं तर त्याला सहन होणार नाही. तो ART औषधे घेतो आहे ती शक्तीसाठी आहेत असं आम्ही त्याला सांगितलंय, तुम्ही नका काळजी करू. मी बरोबर घेतो सांभाळून.

इथे जो क्लाएंट आहे त्याला पूर्णपणे अंधारात ठेवलं आहे. ही कॉलरची फार मोठी चूक आहे. इथं तुम्ही स्पष्टपणे सांगितलं पाहिजे, की त्याला अंधारात ठेवणं बरोबर नाही. त्याला काय झालं आहे, त्याला कशाची औषधे दिली जात आहेत, त्याच्या वतीने काय निर्णय घेतले जात आहेत हे त्या व्यक्तीला सांगितलं पाहिजे. त्याचा तो हक्क आहे. त्याला ते सहन होवो अथवा न होवो. विशेषत: या गोष्टी एचआयव्हीबाधित लहान मुला/मुलींबद्दल जास्त घडतात. अनेक डॉक्टर सुद्धा रोगाचे निदान क्लाएंटपासून लपवून ठेवतात. त्याला कशाला असलं

काही सांगायचं म्हणून सांगत नाहीत. हे चुकीचं आहे. क्लाएंटचं शिक्षण, वय, जात, धर्म, लैंगिकता, मानसिक स्थिती या कुठल्याही गोष्टी न जुमानता त्याला समजेल अशा सोप्या भाषेत सांगणं आवश्यक आहे. हे असे इनडायरेक्ट कॉल्स घ्यायचे की नाही हे धोरण तुमच्या संस्थेनी ठरवायला हवं.

घाईघाईत बोलणारा कॉलर

कॉलर कॉइन बॉक्सवरून कॉल करीत असला, जवळ पुरेशी नाणी नसली, किंवा भीत भीत फोन करीत असला, किंवा जेथे तो काम करतो त्या दुकानाचा मालक बाहेर गेलाय तेवढ्यात फोन करून घ्यायचाय, अशा परिस्थितीत कॉलर खूप घाईत बोलतो आणि त्याला फक्त हो/नाही अशीच थोडक्यात उत्तरं अपेक्षित असतात. अशावेळी तो तुमची खुलासेवार उत्तरं ऐकायच्या मन:स्थितीत नसतो. अशावेळी तुमच्या समोर दोन पर्याय आहेत.

१. तो अतिशय घाईत आहे हे लक्षात आल्यावर त्याला कमीत कमी शब्दात अचूक माहिती सांगणं-

उदा. :

C : किसिंग केल्यानी एचआयव्ही होतो का?

S : नाही. कारण असं (कॉलर लगेच वाक्य तोडतो)

C : हस्तमैथुन केल्यानी एचआयव्ही होतो का?

S : नाही. कारण (कॉलर लगेच वाक्य तोडतो)

C : धन्यवाद (फोन ठेवतो)

२. तो जरी एक उत्तर पूर्ण व्हायच्या आत दुसरा प्रश्न विचारत असला तरी आपण बोलण्याचा धागा सोडायचा नाही. आपण आपली पूर्ण माहिती देण्याचा प्रयत्न करायचा.

उदा. :

C : किसिंग केल्याने एड्स होतो का?

S : नाही. कारण (कॉलर लगेच वाक्य तोडतो)

C : हस्तमैथुन केल्यानी एचआयव्ही होतो का?

S : आपण एकावेळी एका प्रश्नाचं उत्तर समजून घेऊ या. किसिंग केल्यानी ...... आता तुमचा पुढचा प्रश्न विचारा. < ... >

यातील कोणता मार्ग वापरायचा हे तुम्हाला ठरवावं लागेल.

विश्रांती घेणे

कॉलचा लोड जर जास्त असेल, जर एका मागून एक सतत कॉल येत असतील तर एका ठरावीक कालावधीनंतर स्वयंसेवकाने फोन एंगेज करून सक्तीची विश्रांती (कम्पलसरी ब्रेक) घ्यायची का? किती वेळ विश्रांती घ्यायची?

उदा. :

दर अर्ध्या तासानंतर दहा मिनिटे विश्रांती घ्यायची.

ई-मेलवरचे प्रश्न

तुमच्या संस्थेचे ई-मेल आयडी असेल तर काही जण ई-मेलचा वापर करून समस्या मांडतात. फोनवर बोलण्यापेक्षा त्यांना ई-मेलवर समस्या विचारणे सोपे पडते. (क्वचित एखादा संस्थेच्या पत्त्यावर पत्र पाठवतो.)

फायदा : या मार्गांनी येणाऱ्या प्रश्न/समस्येबद्दल विचार करायला स्वयंसेवकाला वेळ मिळतो. लगेच त्या क्षणी उत्तर देण्याची गरज नसते.

तोटे :

१. या मार्गाने त्या व्यक्तीचा आवाज स्वयंसेवकाच्या कानी न आल्यामुळे भावना समजून घेणे अशक्य असते.

२. समस्येचे मूळ शोधायला अनेक प्रश्न विचारावे लागतात. ते प्रश्न पाठवून त्यांची उत्तरे आल्यावर परत पुढचा प्रश्न/माहिती पाठवणं यात

वेळ जातो आणि मध्ये खूप कालावधी गेला तर 'लिंक' तुटण्याची शक्यता असते.

असे ई-मेल/पत्राद्वारे प्रश्न घेणार का? हे संस्थेला ठरवायला हवं.

कॉलर नशेत असेल तर

कॉलर नशा घेऊन कॉल करत असेल तर कॉल घेणार का? कसा घेणार? काही वेळा दारू प्याल्यावर कॉलरला फोन करावासा वाटतो. पण तो नशेत असल्यामुळे स्वयंसेवक त्याच्याशी व्यवस्थित संवाद साधू शकत नाही. त्याला नशा उतरल्यावर फोन करायला सांगितला तर नशा उतरल्यावर तो तुम्हाला फोन करेल असं सांगता येत नाही.

सेक्स कॉल्स

सेक्स कॉल्स हे 'डिस्ट्रेस' कॉल्स म्हणून घ्यायचे का?

एक विचाराचा प्रवाह असा आहे, की सेक्स कॉल सुद्धा एक प्रकारची मदत मागणे आहे. कॉलरला आपल्या लैंगिक भावना, इच्छा व्यक्त करायला मदत होते. हे कॉल घ्यायचे का? हे ठरवताना दोन गोष्टींचा विचार व्हावा.

कायदा : आपली लाइन मोफत सेक्स लाइन म्हणून लोकांचा समज झाला आणि पोलिसांनी लक्ष घातलं तर तुम्ही अडचणीत येऊ शकाल.

लाइन बिझी : कॉलर सारखे सेक्स कॉल करायला लागले तर लाइन्स आडून राहतात. इतर समस्या विचारणाऱ्यांना लाइन मोकळी मिळणार नाही.

जर सेक्स कॉल घेणार असाल तर सेक्स कॉलसाठी वेगळे स्वयंसेवक हवेत, जे फक्त सेक्स कॉल्स घेतील. सेक्स कॉल आला, की तो त्यांच्याकडे ट्रान्स्फर करायचा.

या दिलेल्या धोरणांव्यतिरिक्त इतरही धोरणे ठरवावी लागतील. उदा., कॉंडोम एक का डबल वापरावा, कोणत्या ब्रँडचा कॉंडोम वापरू इत्यादी. जसजसे नवे प्रश्न समोर येतील तशी तुमची धोरणांची यादी वाढेल. ही सगळी धोरणे संस्थेने लिहून ठेवणे महत्त्वाचे आहे. स्वयंसेवक, निरीक्षकांनी ती समजून घेणे आवश्यक आहे.

❑ ❑

नीतितत्त्वे (एथिक्स)

नीतितत्त्वे

हेल्पलाइन चालवण्यासाठी नीतितत्त्वे ठरवणे खूप महत्त्वाचे आहे. जे प्रश्न विचारले जाणार आहेत ते अत्यंत खासगी स्वरूपाचे असतात. स्वयंसेवक जे प्रश्न विचारतात तेही अत्यंत खासगी स्वरूपाचे असतात. विश्वासाने कॉलर आपल्याला ही माहिती देत असतो. त्या विश्वासाला तडा जाता कामा नये. या विश्वासाचा गैरफायदा घेतला जाता कामा नये. म्हणून काही नीतितत्त्वे ठरवणे व कटाक्षाने पाळणे महत्त्वाचे आहे.

१. कॉलर आयडी

कॉलर आयडीमुळे कॉलरचा फोन नंबर स्वयंसेवकाला डिजिटल डिस्प्लेवर दिसतो. यासाठी कॉलर आयडीची डिजिटल डिस्प्लेची सुविधा तुमच्या फोनवर असली पाहिजे. कॉलर आयडी बसवायचे फायदे आणि तोटे आहेत.

फायदे

१. मुद्दामहून त्रासदायक, अश्लील कॉल्स करणाऱ्या कॉलर्सचा शोध घेता येऊ शकतो. कॉम्प्युटरच्या साहाय्याने या फोन नंबरवरचे कॉल ब्लॉक करता येतात.

एखादी व्यक्ती परत परत अश्लील कॉल करत असेल तर त्या व्यक्तीला थांबविण्याचा एकच मार्ग म्हणजे त्या व्यक्तीचा फोन नंबर पोलिसांना देऊन त्याला ताकीद देणे. दोन-चार अश्लील कॉल्स आले तर पोलिसात जाता येतं पण दररोज असे ४-५ कॉल्स येऊ लागले तर प्रत्येकाचा पाठपुरावा करण्यासाठी तुमच्याकडे तेवढी यंत्रणा नसते.

२. घरगुती हिंसात्मक तक्रारी, घरातल्या कुणाची लैंगिक छळवणूक, मारहाण होत असेल तर अशा इमर्जन्सीत पोलिसांना नंबर कळविता येतो.

तोटे

१. कॉलर आयडी जर बसवला असेल तर तसे तुम्ही कॉलच्या सुरुवातीला कॉलरला सांगणे नैतिकदृष्ट्या जरुरीचे आहे. जर तुमची हेल्पलाइन लैंगिकता, एचआयव्ही/एड्स या सारख्या विषयांवर काम करीत असेल आणि तुम्ही कॉलर आयडी बसविला आहे हे सांगितलं, की कॉलर लगेच फोन बंद करण्याची शक्यता असते. कॉलर अगदी खासगी प्रश्न विचारण्यासाठी तुम्हाला फोन करीत असतो व त्याला कॉलर आयडीची कल्पना खूप अस्वस्थ करते आणि मग ती व्यक्ती कधीही फोन करीत नाही. तुमच्या मनात विचार येईल, की कॉलर आयडी लावू पण कॉलरला ते सांगायची काय जरुरी आहे? हा नैतिकतेचा प्रश्न आहे. एखाद्या व्यक्तीला हेल्पलाइनला कॉल करायचा असेल तर तो कोण आहे, कुठे राहातो, कुठे काम करतो/शिकतो, कुठून फोन करतोय, फोन नंबर कुठून मिळाला ही माहिती सांगायची त्याची तयारी नसते. कारण **हेल्पलाइन ही खऱ्या अर्थानं निनावी असते. हीच कॉलरची हेल्पलाइनकडून अपेक्षा असते.** जर त्याला नंतर कळलं, की हेल्पलाइनला त्यानी कुठून फोन केला हे कळलं तर तो/ती परत त्या हेल्पलाइनला फोन करणार नाही. याच्या पुढचं पाऊल असंही असू शकतं, की ती व्यक्ती इतरांना सुद्धा ही गोष्ट सांगेल. 'इथे फोन करू नका. मला वाईट अनुभव आला आहे. ते तुमच्या फोन नंबरवर पाळत ठेवतात.'

कॉलर आयडी म्हणजे काय हे अनेक कॉलर्सना माहीत नसते. 'कॉलर आयडी म्हणजे काय?' असा प्रश्न कॉलरनी विचारला जरी नाही तरी नुसतं आम्ही कॉलर आयडी बसवला आहे, एवढे सांगणे पुरेसे नाही. त्यांना त्याचा अर्थ सांगणे गरजेचे आहे.

२. कॉलरचा फोन नंबर स्वयंसेवकाला दिसत असतो. याचा गैरवापर होणार नाही ही जबाबदारी संस्थेवर येते.

कॉलर आयडी वरच्या नंबरचा वापर केव्हा व कसा करायचा, त्याचे जे परिणाम असतील ते स्वीकारायची जबाबदारी, या सगळ्यांचा नीट विचार करणे गरजेचे आहे.

उदा. :

C : एखादा कॉलर म्हणाला, मी एचआयव्हीबाधित आहे व माझ्या बायकोला माहीत नाही. मी तिच्याबरोबर निरोध न वापरता संबंध ठेवतो. नाहीतर तिला संशय येईल. मला एका एचआयव्ही काउन्सेलरनी सांगितलं की, मी तिला सांगावं. पण मी नाही सांगितलं, नाही सांगणार.

अशा वेळी कॉलर आयडीवरून नंबर घेऊन त्याच्या बायकोचा शोध घेऊन तिला तो एचआयव्हीबाधित आहे हे सांगणार का? याचं उत्तर **हो** असेल तर तुम्ही कॉलर आयडीचा गैरवापर करता आहात.

२. कॉल ध्वनिमुद्रित करणे

जो प्रश्न कॉलर आयडीचा तोच प्रश्न कॉल ध्वनिमुद्रित करण्याबाबत. प्रशिक्षणासाठी किंवा कॉल निरीक्षणासाठी कॉल ध्वनिमुद्रित करणार असाल, तर कॉलरला हे सांगणं तुमची जबाबदारी आहे. प्रशिक्षणासाठी कॉल ध्वनिमुद्रित केला तर चालेल का? हे कॉलरला विचारणे जरुरीचे आहे.

३. युनानी, आयुर्वेदिक, होमिओपॅथिक औषधे

काही एचआयव्हीबाधित कॉलर्स बरे होण्यासाठी 'अपाय तर होत नाही ना' म्हणून आयुर्वेदिक, होमिओपॅथिक, युनानी औषधे घेतात. त्यांची तुमच्याकडून अपेक्षा असते, की तुम्ही त्यांना ही औषधे घेण्यास काही हरकत नाही, असं सांगून त्यांचे मनोबल वाढवावे. काही कॉलर्स 'एक वैद्य एचआयव्ही/एड्स बरा करतो' अशा जाहिरातीबद्दल बोलतात. अशा वेळी स्पष्ट सांगा, की 'आमच्या मते अशा औषधांचा काहीही उपयोग होत नाही. तेच पैसे साठविले तर पुढे रोगप्रतिकारशक्ती कमी होऊन आजार झाले, की तुमच्या उपचारासाठी वापरता येतील.'

४. ना-नफा तत्त्व

जे हेल्पलाइन चालवतात, त्यांना जर एचआयव्ही/एड्स, गुप्तरोग, सायकॅट्रिक, सेक्सॉलॉजी क्लिनिक चालवायची असेल तर तिथल्या सेवा ना नफा तत्त्वावर चालवणे गरजेचे आहे.

उदा. :

स्वत: हेल्पलाइन चालवून जर डॉक्टर्स, कॉलरला स्वत:ला रेफर करत असतील किंवा कॉलरला खासगी क्लिनिकमध्ये चाचणी/औषधांसाठी जायचंय म्हणून स्वत:कडे रेफर करत असतील व त्याच्यातून नफा मिळवत असतील, तर ते बरोबर नाही.

एक काळजीची गोष्ट अशी, की जिथे हेल्पलाइन आणि क्लिनिक एकच संस्था चालवते तिथे कारण नसताना कॉलरला चाचणी करायला सांगितलं जाऊ शकतं. कॉलरला भीती/शंका आहे याचा फायदा घेऊन चाचणीचे आकडे वाढवले जाऊ शकतात. मग ती भीती रास्त असो वा नसो, 'विंडो पीरिअड' पूर्ण झाला असो वा नसो.

उदा. :

C : मी किस केलं आहे एका पोराला. त्याने एचआयव्हीची लागण होणार नाही ना?

S : नाही, किसिंग केल्यामुळे एचआयव्हीची लागण होऊ शकत नाही. पण तुम्हाला शंका असेल

तर एकदा चाचणी करून घ्या. मी तुम्हाला क्लिनिकचे नाव, पत्ता सांगतो. तिथे तुम्हाला कोणी तुमचं नाव विचारणार नाही. फक्त १०० रुपयात चाचणी करून मिळेल. इतर ठिकाणी १५० रुपये लागतात.

५. इतर माहिती

संशोधनासाठी म्हणून कॉलरला माहिती/प्रश्न विचारू नयेत. जी माहिती आपोआप त्यांच्याकडून येईल तीच फक्त नोंदवायची. जी माहिती जाणून घेतल्याशिवाय आपल्याला बरोबर उत्तरं देता येत नाहीत तीच माहिती फक्त विचारायची. अनावश्यक माहिती विचारायची नाही. केवळ नोंदणीसाठी/विश्लेषणासाठी/जाहिरातीची स्ट्रॅटेजी, परिणाम ठरवण्यासाठी प्रश्न विचारू नयेत.

उदा. :

S : तुम्हाला या हेल्पलाइनचा फोन नंबर कोठून मिळाला?

किंवा

S : मी तुम्हाला एक प्रश्न विचारू का? तुमचं वय काय?

असे प्रश्न विचारू नयेत. या प्रश्नांमुळे कॉलर अस्वस्थ होऊ शकतो. कॉल बंद करू शकतो.

६. स्वयंसेवकाची माहिती

कॉलरला आपले नाव, हेल्पलाइनचा पत्ता स्वयंसेवकांनी न सांगणे.

❑ ❑

संदर्भ (रेफरन्सेस)

आपण इतर संस्थांचे कॉलरला रेफरन्स देतो म्हणून त्या संस्थांशी संपर्क असणं गरजेचं आहे. त्यांना तुम्ही कॉलर रेफर करणार असाल तर त्यांना तुमच्या हेल्पलाइनची माहिती पत्राद्वारे किंवा प्रत्यक्ष भेटून देणे व त्यांची संमती घेणे गरजेचे आहे. याचबरोबर त्या संस्थांना भेट देणं, त्यांच्याशी ओळख करून घेणं, त्यांचं कामकाज कसं आहे ही माहिती मिळवणं महत्त्वाचं आहे.

अनेक संस्था अत्यंत वाईट रीतीने काम करतात. अशा ठिकाणी कॉलरला रेफर करू नये. आता प्रत्येक संस्थेचा असा अभ्यास करणं शक्य होत नाही पण निदान आपल्या शहरातल्या संस्थांची तरी हेल्पलाइनच्या व्यवस्थापकांनी पारख करावी. केवळ कोणीतरी सांगतं आहे, की आमचे नाव हेल्पलाइनच्या रेफरन्स यादीत घाला म्हणून ते घालू नये.

काही संस्था काही ठरावीक प्रकारचे क्लायंट्स घेतात. उदा., <अमुक> संस्था फक्त लहान मुलं जी एचआयव्हीबाधित आहेत त्यांनाच ART साठी आर्थिक मदत करते इत्यादी. ही माहिती तुमच्याजवळ असणे गरजेचे आहे म्हणजे कोणते कॉलर कुठे रेफर करायचे हे कळते.

रेफरन्स यादी

प्रत्येक स्वयंसेवकाजवळ एक स्वतंत्र रेफरन्स यादी असली पाहिजे. त्याचा एक नमुना खाली दिला आहे.

रेफरन्स यादीचा नमुना

राज्य - **महाराष्ट्र**
जिल्हा - **पुणे**
शहर/गाव - **पुणे**

- शहरातला भाग — मंडई
- क्षेत्र (Field of Work) — समलिंगी (Gay, MSM)
- सरकारी/खासगी/NGO — NGO
- संस्थेचे नाव — समपथिक ट्रस्ट
- फोन — ९८९०७४४६७७
- ई मेल — samapathik@hotmail.com
- पत्ता (व जवळची खूण) — १००४, बुधवार पेठ, ९, रामेश्वर मार्केट, पुणे-२ (विजय मारुती चौकाजवळ)
- कामाच्या वेळा — ११-६ (सोमवार ते शनिवार)
- सुविधा — गे/समलिंगी काउन्सेलिंग, हेल्पलाइन, लैंगिक/लैंगिकता शिक्षण, गुप्तरोग, एचआयव्ही/एड्स काउन्सेलिंग

रेफरन्स देताना खालील काळजी घ्यावी

रेफरन्स देताना संस्थेची संपूर्ण माहिती देणे.

उदा. :

C : माझी बायको गरोदर आहे. डॉक्टरांनी एचआयव्हीची टेस्ट करायला सांगितलंय.

S : आपण कुठल्या भागात राहाता? म्हणजे मी त्याच्या जवळच्या दवाखान्याचं नाव सांगेन.

C : मंडई, पुणे

S : सरकारी का खासगी दवाखान्याचं नाव देऊ?

C : सरकारी दवाखान्याचं नाव द्या.

S : 'नारी' नॅशनल एड्स रीसर्च इन्स्टिट्यूट म्हणून केंद्र शासनाची एक संस्था आहे. तिची एक शाखा मंडईत गाडीखान्यात आहे. गाडीखान्याला डॉ. कोटणीस आरोग्य केंद्र म्हणतात. इथे तुमची फुकट एचआयव्हीची चाचणी होते. गोपनीयता पाळली जाते. पत्ता आणि फोन नं. देऊ का?

C : एक मिनिट कागद, पेन काढतो..... हं, सांगा –

S : मंडईच्या बस स्टॉपच्या बाजूलाच गाडीखाना आहे. तिथे आत गेल्यावर तिसऱ्या मजल्यावर जायचं. तिथे १३ नंबरची खोली. त्यांचा फोन नंबर आहे. < फोन नं.> फोन करून, अपॉइंटमेंट घेऊन जा. मला पत्ता आणि फोन नंबर वाचून दाखवणार का?

C : हो, < फोन नं.> पत्ता आहे.....

महत्त्वाचे मुद्दे

१. रेफरन्स देताना संस्थेचे संपूर्ण नाव व पत्ता सांगावे.

उदा. : 'नेहरूला टेस्टिंगसाठी जाऊ शकता' आता नेहरू हे नाव अनेक संस्थांचे असू शकते. हॉस्पिटल असेल, एखादं क्लिनिक असेल इत्यादी. अशा वेळी कॉलर गोंधळून जाईल. हेच उत्तर तुम्ही असं देऊ शकता –

S : काळा मारूती चौकाशेजारी नेहरू हॉस्पिटल आहे तिथे एचआयव्ही टेस्ट करण्यासाठी जाऊ शकता.

२. कॉलर आपल्याच शहरातून बोलतो आहे ना ही खात्री करून घेणे. पत्ता स्पष्ट शब्दात सांगणे.

३. लिहून घ्यायला त्याला वेळ देणे.

४. फोन नंबर आणि पत्ता कॉलरकडून परत वदवून घेणे.

५. शक्य असल्यास त्या ठिकाणी कसे पोहोचायचे हे व्यवस्थित सांगणे.

६. सरकारी इस्पितळ/दवाखाने यांचा काही लोकांना वाईट अनुभव असतो. काहींचा सरकारी दवाखान्यांवर अजिबात विश्वास नसतो. त्यामुळे काहीजण खासगी दवाखान्यात चाचणीसाठी जाणं पसंत करतात. काही कॉलर गरीब असतात त्यांना खासगी दवाखाने परवडत नाहीत. म्हणून रेफरन्स यादीमध्ये संस्था सरकारी आहे की खासगी आहे हे नमूद करणे महत्त्वाचे आहे. कॉलरला सक्ती किंवा आग्रह करून एखाद्या विशिष्ट खासगी किंवा सरकारी दवाखान्यात जायला सांगू नये.

❑ ❑

प्रशिक्षण

हेल्पलाइनवर काम करण्यापूर्वी स्वयंसेवकांना प्रशिक्षण देणे गरजेचे आहे. प्रशिक्षणासाठी वेळ आणि पैसा दोन्हीची गरज असल्यामुळे संस्था फार थोड्या वेळात प्रशिक्षण आटपून घेतात. असं करण्यानी हेल्पलाइनचा दर्जा खालावतो. कॉलर्सना अर्धवट माहिती मिळण्याची शक्यता वाढते, कारण विषय पूर्णपणे समजून घेतला जात नाही, त्याचे सगळे पैलू हाताळले जात नाहीत.

काही स्वयंसेवकांना हेल्पलाइनचा अनुभव असतो, पण वेगळ्या विषयांच्या हेल्पलाइनवरचा. उदा., चाइल्ड हेल्पलाइनवरचा असतो, किंवा सूइसाइड प्रिव्हेंशन हेल्पलाइनवरचा असतो. त्यांना हेल्पलाइन चालवण्याचे तंत्र माहीत असते, पण या नव्या विषयाची तांत्रिक माहिती नसते. म्हणून चाइल्ड हेल्पलाइनवर काम केले म्हणजे आता एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइनवर काम करणं काही अवघड नाही अशी समजूत करू नये.

काही जणांनी याच विषयावरची हेल्पलाइन चालवलेली असते. तरीही त्यांना नवीन प्रशिक्षणाची जरूर असते. प्रत्येक संस्थेची धोरणे वेगळी असतात. त्यांची माहिती करून घेणेही आवश्यक असते. पूर्व अनुभव असलेले स्वयंसेवक प्रशिक्षणाच्या दरम्यान त्यांचे अनुभव सांगून, चर्चांमधून प्रशिक्षणाचा दर्जा खूप उंचावू शकतात.

काही डॉक्टर्स स्वयंसेवक बनतात. त्यांना विषयाची माहिती असू शकते, पण काउन्सेलिंगचे कौशल्य नसते.

काही स्वयंसेवकांना हेल्पलाइनचा पहिलाच अनुभव असतो.

मानसिक तयारी

ज्यांनी कधी हेल्पलाइनवर काम केलेलं नाही त्यांची हेल्पलाइनवर काम करायची मानसिक तयारी आहे का हे तपासून घेणे गरजेचे आहे. अनेक स्वयंसेवक उत्साहाने येतात, पण हेल्पलाइन चालवणं हे आपल्याला वाटते तेवढे सोपे नाही हे कळायला लागलं की गळती सुरू होते. अशा वेळी त्यांचा, आपला वेळ वाया घालवणे चांगले नाही. यासाठी प्रशिक्षण सुरू करण्याआधी खालील गोष्टी तपासून घ्याव्यात,

१. हेल्पलाइनवर काम करायची त्यांची का इच्छा आहे?

२. स्वयंसेवकाशेजारी बसून होतकरू स्वयंसेवकांनी त्यांचे कॉल ऐकले आहेत का? त्यावर चर्चा केली आहे का? नसेल तर त्यांना तुमच्या हेल्पलाइनवर किमान २ दिवस, एका दिवसात २ तास तरी एखाद्या स्वयंसेवकाबरोबर बसून त्यांचे कॉल ऐकू द्यावेत. त्यावर स्वयंसेवकांबरोबर चर्चा करू द्यावी. (हा नियम ज्यांना दुसऱ्या विषयाच्या हेल्पलाइनवर काम करण्याचा अनुभव आहे, त्यांच्या करिताही लागू आहे.)

३. वेळ आणि शिस्त पाळणे त्यांना जमेल का?

४. कमीतकमी किती कालावधीची वचनबद्धता ते देऊ शकतील (अमुक महिने, दिवस, तास?)

५. त्यांचे किमान शिक्षण किती आहे?

६. त्यांचे वय काय आहे? (वयोवृद्ध स्वयंसेवकांना हे काम कितपत जमेल?)

या सगळ्या गोष्टी तपासूनच त्यांना प्रशिक्षणासाठी प्रवेश द्यावा.

प्रशिक्षणाचे टप्पे

१. हेल्पलाइनचे महत्त्व आणि गरज

२. स्वयंसेवक म्हणून काम करण्यासाठी आवश्यक असणारी मानसिकता

३. संस्थेची धोरणे व कार्यपद्धती

४. स्वयंसेवकांकडून असणाऱ्या अपेक्षा/ संस्थेकडून स्वयंसेवकांच्या अपेक्षा

५. लैंगिक शिक्षण

६. लैंगिकतेबद्दल मूलभूत माहिती

७. काउन्सेलिंगची तत्त्वे

८. श्रवण

९. भाष्य

१०. भाषा

११. मानवी हक्क व कायदे

१२. डॉक्युमेंटेशन

१३. निरीक्षण

१४. सूइसाइड कॉल्स

१५. नीतितत्त्वे व धोरणे

१६. लाइव्ह कॉल्स ऐकणे

१७. रोल-प्ले

१८. मॉक कॉल्स

१९. मॉक कॉल रिप्ले

प्रशिक्षण चालू झाल्यावर/संपल्यावर या विषयांसंदर्भात पुस्तकं वाचण्यासाठी उपलब्ध करून द्यावीत. सगळी माहिती लक्षात राहात नाही. अशा वेळी त्यांना या पुस्तकातून जास्ती माहिती मिळवता येईल. प्रशिक्षण संपल्यावर मध्येच कधी विसर पडला तर ही पुस्तके हाताशी असली पाहिजेत.

संस्थांच्या ओळखी

आपण ज्या संस्थांकडे कॉलरला रेफर करणार त्या संस्थांना जर शक्य असेल तर स्वयंसेवकांनी जरूर भेट द्यावी. सगळ्या संस्थांना भेट देणे जरी शक्य नसले तरी एखादा सरकारी दवाखाना, एखादे खासगी क्लिनिक, एखादी एचआयव्हीबाधित लोकांसाठी चालवलेली संस्था, एखादी समलिंगी लोकांची संस्था यांना जरूर भेट द्यावी. त्यांच्याशी ओळख करून घ्यावी. त्यांचं कामकाज पाहावं.

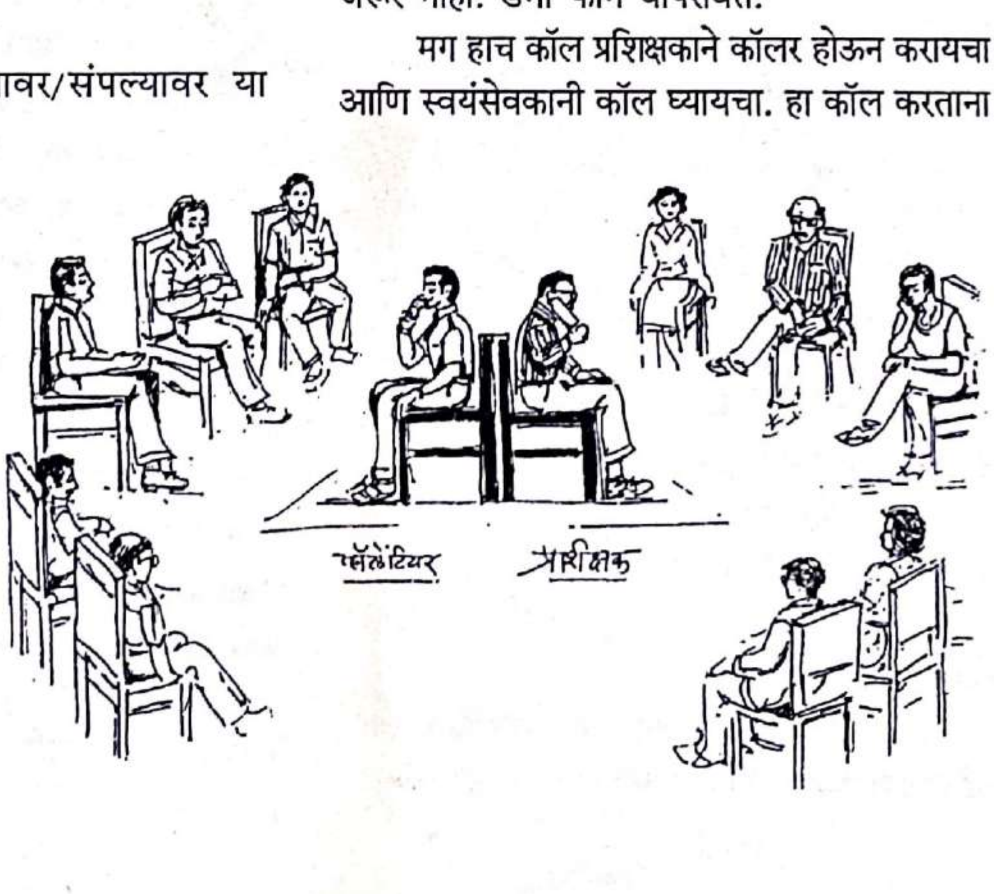
रोल-प्ले

प्रशिक्षणात रोल-प्ले करून सराव करणे हा एक महत्त्वाचा भाग आहे.

याच्या काही पद्धती खाली दिल्या आहेत.

१. एका स्वयंसेवकानी कॉलर बनायचे आणि प्रशिक्षकानी स्वयंसेवक बनून कॉल घ्यायचा. शिक्षक आणि स्वयंसेवकानी एकमेकांना पाठ करून खुर्च्यांवर बसायचे. त्यांचे हावभाव एकमेकांना दिसता कामा नयेत. बाकीच्या स्वयंसेवकांनी त्यांच्याभोवती निरीक्षणासाठी बसायचे. सगळा कॉल झाल्यावर त्या कॉलवरच्या मुद्द्यांवर चर्चा करायची. इथे टेलिफोनची जरूर नाही. डमी फोन वापरावेत.

मग हाच कॉल प्रशिक्षकाने कॉलर होऊन करायचा आणि स्वयंसेवकानी कॉल घ्यायचा. हा कॉल करताना



कॉलचा गाभा तोच ठेवून प्रशिक्षकाने कॉलचे काही पैलू बदलायचे.

२. सगळ्यांनी गोल करून बसायचं. प्रशिक्षकांनी कॉलचं पहिलं वाक्य म्हणायचं. प्रशिक्षणासाठी आलेल्या एकानी स्वयंसेवक बनून त्याला प्रत्युत्तर द्यायचं. मग असं उत्तर का दिलं, त्याच्यामागे काय हेतू होता? उत्तर बरोबर दिलं का? भाषा बरोबर होती का? या सगळ्या गोष्टींवर प्रशिक्षकांनी मार्गदर्शन करायचं.



मग पुढचे वाक्य प्रशिक्षकाने म्हणायचे. याचं उत्तर दुसऱ्या स्वयंसेवकाने द्यायचं.

वरील दिलेल्या रोल-प्ले चालू असताना स्वयंसेवकांनी नोट्स लिहाव्यात कारण नंतर मुद्दे लक्षात् रहात नाहीत. वहीत लिहून ठेवले, की नंतर प्रत्येक मुद्द्यावर चर्चा करता येते.

३. स्वयंसेवकांचा कॉलचा सराव -स्वयंसेवकांच्या जोड्या करायच्या. प्रत्येक जोडीतल्या एकाने कॉलर बनायचे आणि दुसऱ्याने स्वयंसेवक बनायचे. सगळ्या कॉलर्सना एकच प्रश्नाची रूपरेखा द्यायची. जोड्यांनी एकमेकाला पाठ करून बसायचे. कॉलरने कॉल करायचा व स्वयंसेवकाने कॉल घ्यायचा. कॉल संपल्यावर त्यावरचे मुद्दे दोघांनी लिहून काढायचे. मग स्वयंसेवक व कॉलरचे रोल अदलाबदल करायचे. शेवटी सामूहिक पद्धतीने प्रशिक्षकांशी चर्चा करायची.

मॉक कॉल्स

सध्या काम करीत असलेल्या स्वयंसेवकांनी कॉलर बनून मॉक कॉल करायचे. यासाठी ठरावीक दिवशी/ठरावीक तास सगळ्या प्रशिक्षणार्थींना ऑफिसवर बोलवावे. येणारे मॉक कॉल्स प्रशिक्षणार्थींनी आळीपाळीने घ्यावे. असा कॉल करतेवेळी फोनचा वापर करणे गरजेचे आहे. कोण कॉल करतंय, कुठून कॉल करतंय, आपल्या ओळखीचा आहे की नाही हे काहीही कळायला प्रशिक्षणार्थींना मार्ग असता कामा नये. या मॉक कॉल्समध्ये साधे सोपे कॉल्स, अवघड कॉल्स , सूइसाइडचे कॉल्स, त्रासदायक कॉल्स, अश्लील कॉल्स, नीट ऐकू न येणारे कॉल्स, भाषा बदलणारे कॉल्स, उच्चार वेगळे असलेले कॉल्स केले जावेत. असे मॉक कॉल्स झाल्यावर कॉलरने आणि प्रशिक्षणार्थींनी स्वतंत्रपणे आपले मुद्दे लिहून काढले पाहिजेत. हे सर्व मुद्दे प्रशिक्षकांनी गोळा करायचे आणि सामूहिक चर्चेमध्ये एकेक कॉलवर चर्चा करायची. कॉलर्सनी त्यांचे मुद्दे (विसरण्याआधी लिहून) प्रशिक्षकाकडे पोहोचवणे गरजेचे आहे. हे मुद्दे सोपवताना कधी कॉल केला होता ती वेळ, प्रश्न काय विचारला, उत्तर काय मिळालं, काय चुका झाल्या, कोणते मुद्दे विचारात घेतले गेले नाहीत, आवाज कसा होता,

भावनिकदृष्ट्या कॉलरला काय वाटलं, हे सगळे तपशील यायला हवेत.

मॉक कॉल्स रिप्ले

काही मॉक कॉल्स शक्य असतील तर ध्वनिमुद्रित करावे व नंतर सामूहिकरीत्या ऐकावेत. यात कॉलच्या उणिवा लगेच लक्षात येतात. यात आवाजाची पातळी, शांतता (Silence) अं अं...., तत...... पप होणे....., या गोष्टीही प्रकर्षाने जाणवतात.

इतर गोष्टींचा सराव/माहिती

- कॉल संपल्यानंतर रिसीव्हर फोनवर ठेवून कॉल संपवणे व परत रिसिव्हर उचलून बाजूला ठेवणे. फोन एंगेज ठेवून कॉलची माहिती कॉल नोंदणी फॉर्ममध्ये भरणे आणि मग परत रिसीव्हर हूकवर ठेवून पुढचा कॉल घेण्यास सज्ज होणे.
- ऑफिसातून निघताना सगळे भरलेले कॉल फॉर्म्स निरीक्षकाला देणे.
- ऑफिसवर आल्यावर व ऑफिस सोडताना टाइमलॉगवर नाव, सही व वेळ लिहिणे.
- पहिले काही दिवस दररोज निरीक्षकाशी बोलणे. आपल्या भावना/अनुभव मांडणे.
- यानंतर कधीही अवघड/तणावाचा कॉल झाला, की निरीक्षकाकडे जाऊन 'डी ब्रिफ' करणे.

❑ ❑

जाहिरात

हेल्पलाइन यशस्वीरीत्या चालवण्यासाठी त्याची जाहिरात चांगली झाली पाहिजे. ती ज्या समूहापर्यंत पोहोचणे गरजेचे आहे तिथपर्यंत पोहोचली पाहिजे.

लोक जाहिरात पाहतात पण लक्षात ठेवत नाहीत. एखाद्या व्यक्तीला त्या विषयावरचा प्रश्न पडला, की तेव्हा ती जाहिरात त्याच्या नजरेस पडणे गरजेचे आहे. म्हणून जाहिरात एकदा करून पुरेसे नसते. ती सातत्याने करावी लागते.

जाहिरात कोणत्या प्रकारची करायची/किती मोठी करायची व कोठे करायची? हे मुख्यत: खालील गोष्टींवर अवलंबून आहे.

- तुमच्या बजेटवर
- कोणत्या समूहासाठी करायची (Intended Audience)
- आपली एका दिवसात किती कॉल घेण्याची क्षमता आहे. (Call Load)
- कोणत्या भाषांमध्ये हेल्पलाइन चालवणार आहात.

बजेट, आर्थिक तरतूद

बजेट कमी असेल तर प्रेस कॉन्फरन्स, वर्तमानपत्रात छोट्या जाहिराती, लेख लिहिणे, व्याख्यानं आयोजित करणे, मोक्याच्या ठिकाणी पोस्टर्स लावणे, इंटरनेटवर, ई-मेल लिस्टमधून जाहिरात करावी.

बजेट मोठे असेल तर वर्तमानपत्रातून/मासिकांतून जाहिरात देऊन, लेख लिहून, कार्यशाळा/कार्यक्रम घेऊन, वर्तमानपत्र/मासिके/रेडिओ/टेलिव्हिजनवर मुलाखती देऊन, लक्षात येतील अशा ठिकाणी पोस्टर्स लावून जाहिरात करावी.

बजेट खूप मोठं असेल तर प्रोग्रॅम स्पॉन्सर करून, होर्डिंग्ज, रेडिओ, टीव्हीची माध्यमं वापरून जाहिरात करावी.

कोणत्या समूहासाठी जाहिरात करायची आहे?

आपल्या जाहिरातीचा प्रेक्षकवर्ग कोणता आहे हे ठरवणे जरुरीचे आहे.

बायलॉजिकल सेक्स : स्त्री/पुरुष

स्त्रिया वर्तमानपत्र कमी प्रमाणात वाचतात आणि एखादी जाहिरात जरी वाचली तरी प्रतिसाद खूप कमी असतो. म्हणून स्त्रियांपर्यंत पोहोचायचे असेल तर जाहिरातीच्या इतर मार्गांबरोबरच त्यांच्या छोट्या-छोट्या महिला गटांशी संपर्क साधूनच माहिती देणे गरजेचे आहे.

व्यवसाय : कॉलेजचा विद्यार्थिवर्ग, मजूर, वेटर्स, रिक्षावाले, दुकानावर काम करणारे, रात्रशाळेमध्ये जाणारे विद्यार्थी, ट्रक ड्रायव्हर्स, कचरा उचलणारे कामगार, सेक्स वर्कर्स इ.

वयोगट : शाळेतील मुले, तरुण मुले, मध्यम वयोगटातील, वयस्कर, सगळ्यांसाठी.

लैंगिकता : कोणत्या लैंगिकतेच्या व्यक्तींबरोबर काम करायचे आहे. भिन्नलिंगी, उभयलिंगी, समलिंगी, ट्रान्सजेंडर, ट्रान्ससेक्स्युअल, इन्टरसेक्स इत्यादी.

लैंगिक शिक्षण, एचआयव्ही/एड्स/गुप्तरोगच्या हेल्पलाइनचा प्रसार सगळ्या वर्तमानपत्रांतून करता येतो. पण जास्तीत जास्त प्रतिसाद कमी आर्थिक परिस्थिती असलेले लोक जी वर्तमानपत्रं वाचतात त्यातून येतो. जी मासिके, वर्तमानपत्रे अतिशयोक्ती, मनोरंजन करण्याकडे झुकतात तिथूनच जास्त प्रतिसाद येतो. अशा वाचकांना बरोबर माहिती सांगणारे जवळचे कोणी नसतात. फारसे शिक्षण झालेले नसल्यामुळे अभ्यासाची पुस्तके वाचून माहिती मिळवणं त्यांना जमत नाही; इतर शिक्षित, अनुभवी व्यक्तींशी ओळख कमी असते. अशा विषयावर त्यांना स्पष्ट बोलायला

खूप अडचण वाटते. यांच्याकडूनच खूप प्रतिसाद मिळतो.

कॉल घेण्याची क्षमता (Call Load)

किती कॉल हाताळण्याची क्षमता आहे यावर जाहिरात कशी व किती करायची हे अवलंबून आहे. एकीकडे जाहिरात करत राहायचे आणि दुसरीकडे कॉलचा लोड झेपतोय की नाही याकडे दुर्लक्ष करण्याने कॉलचा दर्जा खूप ढासळतो. जर वर्तमानपत्रात जाहिरात देत असाल तर प्रत्येक महिन्यात कोणत्या वर्तमानपत्रातून/मासिकातून कोणत्या तारखांना जाहिरात येणार आहे हे ठरवावं लागतं. पण हे ठरवताना, सध्या कॉलची संख्या झेपत नसेल तर हे वेळापत्रक बदलून तारखा पुढे ढकलता येत असतील तर ते करावं.

सुरुवातीला एकदम व्यापक जाहिरात करू नका. सुरुवात एका लहान चाचणी ('पायलट') पासून करावी. (पायलट - एक-दोन महिने एक-दोन छोट्या जाहिराती दर आठवड्याला देऊन किती प्रतिसाद मिळतोय, हेल्पलाइन चालवताना कोणकोणत्या अडचणी येतात, काय अनुभव येतो हे पाहणे.) या काळात येणाऱ्या अडचणी सोडवायला वेळ मिळतो. सुरुवात करताना स्वयंसेवक नवीन असतात म्हणून त्यांनाही सुरुवातीला कमी कॉल घ्यायला लागणे फायद्याचे होते. 'पायलट' यशस्वी पार पडला, की मग हेल्पलाइन पूर्ण कार्यक्षमतेने सुरू करा.

भाषा

ज्या भाषांतून हेल्पलाइन चालवायची आहे, त्याच भाषांतून जाहिरात करणे गरजेचे आहे.

प्रसिद्धी माध्यमे

लैंगिकतेशी निगडित असलेल्या हेल्पलाइनची जाहिरात प्रसिद्धी माध्यमातून करणं अवघड आहे.

उदा. : तुम्ही लैंगिक शिक्षण किंवा समलिंगी लोकांसाठी हेल्पलाइन सुरू करणार असाल तर अनेक वर्तमानपत्रं अशा हेल्पलाइनच्या जाहिराती घेणार नाहीत. काहीजण जाहिरातीतील शब्दांना विरोध करतील आणि ते शब्द बदलायला लावतील.

एखादे वर्तमानपत्र म्हणू शकेल, की जाहिरातीत 'लैंगिक शिक्षण' हे शब्द वापरायचे नाहीत. सेक्स/सेक्स्युॲलिटी/सेक्स्युअल यातील कोणतेही शब्द चालणार नाहीत. पण कदाचित याच वर्तमानपत्रात 'गे काउन्सेलिंग' हे शब्द वापरता येतील. दुसरे एक वर्तमानपत्र 'लैंगिक शिक्षण' हे शब्द जसेच्या तसे स्वीकारेल. त्यामुळे कोणते शब्द चालतील व कोणते चालणार नाहीत हे सांगणं अवघड आहे. जाहिरात स्वीकारायला तुमच्या संस्थेच्या लेटर हेडवर पत्र, संस्थेचा स्टँप घेऊन या असंही सांगितलं जाऊ शकतं.

जाहिरात करताना ती कोणत्याही प्रकारे अश्लील असता कामा नये, कारण अशी जाहिरात छापून जरी आली तरी त्यातून समाजात वादंग निर्माण होण्याची शक्यता असते.

जाहिरातीचे प्रकार/माध्यम

१. छोटी जाहिरात

उदा. : छोटी जाहिरात (२० शब्दांची)
गुप्तरोग, एचआयव्ही/एड्स हेल्पलाइन
फोन : (०२०) ·········, सोमवार ते शनिवार
१० ते ६. नाव, पत्ता विचारला जाणार नाही.
समपथिक ट्रस्ट.

या जाहिरातीत- कशाची हेल्पलाइन आहे हे सर्वात प्रथम, नंतर फोन नंबर आणि कामाच्या वेळा, त्यानंतर लोकांना दिलासा, की त्यांचं नाव/पत्ता विचारला जाणार नाही आणि मग संस्थेचं नाव.

२. पत्रक : वर्तमानपत्रातून वाटायला, घरोघरी पेटीत टाकायला चौकाचौकात वाटायला, पत्रकांचा (हॅन्ड बिल) वापर होऊ शकतो.

❖ मोफत माहिती ❖

हेल्पलाइन

एचआयव्ही / एड्स
गुप्तरोग
लैंगिक शिक्षण/आरोग्य

फोन: ९८९०७४४६७७
फक्त दर सोमवारी संध्याकाळी ७ ते ८
तुमचं नाव/पत्ता विचारला जाणार नाही

समपथिक ट्रस्ट, पुणे (पुरुष आरोग्य केंद्र)
ई-मेल : samapathik@hotmail.com

ही संधी दवडू नका !

३. **पोस्टर** : पोस्टर डिझाइनसंबंधी सविस्तर माहिती जरी इथे दिली नसली तरी पण काही लक्षात ठेवायच्या गोष्टी- लोकांनी हेल्पलाइनचा वापर करावा, हेल्पलाइनचा प्रसार व्हावा यासाठी पोस्टर्सद्वारे जाहिरात केली जाते. पोस्टर्स मुख्यत: दोन प्रकारची असतात.

१. आधार : लोकांच्या मनात फोन करायला जी लाज, भीती, संकोच असतो, तो पोस्टरच्या माध्यमातून दूर करणे/कमी करणे अशा प्रकारची जाहिरात पद्धत.

२. भीतिदायक : लोकांना घाबरवून, त्यांच्या मनातील भीतीला हात घालून त्यांना हेल्पलाइनची मदत घेण्याबाबत दडपण आणणारी जाहिरात पद्धत.

दुर्दैवानं अनेक संस्था भीतिदायक मार्गांचा अवलंब करतात. अशामुळे लोकांच्या मनात आहे त्या पेक्षा जास्त भीती, बेचैनी वाढते. त्यामुळे दुसऱ्यांवर अत्याचार, अन्याय होण्याची शक्यता वाढते.

पोस्टर कसे असावे?

चित्र : जी चित्रं लोकांच्या मनात दहशत निर्माण करणार नाहीत, गैरसमज निर्माण करणार नाहीत, लोकांना अस्वस्थ करणार नाहीत अशी चित्रं पोस्टरमध्ये वापरावीत.





राक्षस, कवटी, हाडांचा सापळा असणारी चित्रे पोस्टरमध्ये वापरू नयेत. वरील पोस्टरमध्ये एचआयव्हीचा विषाणू कवटी म्हणून दाखवला आहे. भाषेतसुद्धा लोकांना सावधान करण्याच्या नावाखाली भीती पसरवली जातेय. साहजिकच असे पोस्टर बघणाऱ्याच्या मनात एचआयव्ही/एड्स म्हणजे मृत्यू

हेच येणार. म्हणजे ज्याला एचआयव्हीची लागण झालेली नाही तो एखादी एचआयव्हीबाधित व्यक्ती पाहून बेचैन होणार. त्या व्यक्तीपासून दूर राहणार. अशी जाहिरात एचआयव्हीबाधित व्यक्तीने वाचली तर तो घाबरून जाणार.

भाषा : पोस्टरवर दमदाटीची, भीती दाखवणारी भाषा वापरू नका. (उदा., हा राक्षस तुम्हाला खाऊन टाकेल.) पोस्टरवरचा प्रत्येक शब्द नीट तपासा. सारखे डोळ्यांखालून जाणारे शब्द आपण नीट तपासत नाही, आणि चुका राहून जातात.

रंग : पोस्टर आकर्षक रंगाचे असले पाहिजे पण त्याच वेळी चुकीचे रंग वापरू नयेत.

उदा. : एचआयव्ही/एड्सच्या पोस्टरवर चित्रांसाठी लाल रंगाचा वापर टाळावा. एचआयव्ही/एड्स म्हणजे धोका असं दाखवण्यासाठी लोक लाल रंगाचा वापर करतात. या लाल (रक्ताच्या/धोक्याच्या) रंगामुळे लोकांच्या मनात भीती/बेचैनी वाढते.

पोस्टर संदर्भात इतर मुद्दे

- **संतुलन :** पोस्टर संतुलित असलं पाहिजे.
- **शब्दांचं वजन :** कोणत्या शब्दांना वजन/महत्त्व द्यायचे हे ठरवा.
- **मायना :** फार मायना घालू नका.
- **संदेश :** काही पोस्टर्समध्ये संदेश देतात. संदेश देताना खालील गोष्टी विचारात घ्याव्यात -

१. संदेशातील माहिती पूर्ण असली पाहिजे.

उदा. :

चुकीचे - 'असुरक्षित संबंधाने एचआयव्ही होतो.'

बरोबर – 'एचआयव्हीबाधित व्यक्तीशी असुरक्षित लैंगिक संबंध केल्याने तुम्हाला एचआयव्हीची लागण होऊ शकते.'

२. माहिती अचूक असली पाहिजे.

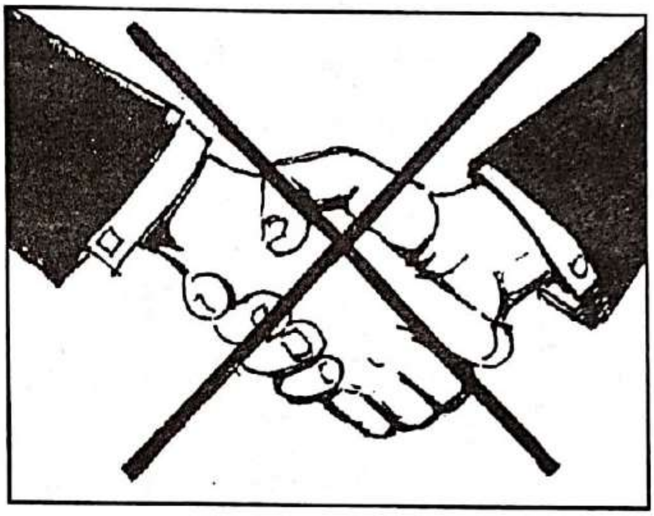
उदा. :

चुकीचे - 'तुम्हाला एड्सची लागण खालील प्रकारे होऊ शकते.'

बरोबर - 'तुम्हाला एचआयव्हीची लागण खालील प्रकारे होऊ शकते.'

३. संदेशाचा चुकीचा अर्थ लागता कामा नये.

उदा. :



एचआयव्ही पोस्टरचा एक भाग वरती दावला आहे. या चित्रात ज्याला वाचता येत नाही त्याने काय अर्थ लावायचा? हस्तांदोलन केल्याने एचआयव्हीची लागण होत नाही का होते?

४. संदेश अर्थपूर्ण असावेत.

उदा. :

'मजा नंतर करा आधी काहीतरी करून दाखवा.'

असे अर्थहीन संदेश देऊ नये. सेक्सचा आणि 'काहीतरी करून दाखवण्याचा' काहीही संबंध नाही.

५. संदेशात/जाहिरातीत नीतिमत्ता शिकवू नका.

उदा. :

'..... पण बाहेर बाईकडे जायलाच पाहिजे का?'

६. जाहिरातीत धर्म/अध्यात्माचा वापर करू नये.

उदा. :

'अल्ला को ये मंजूर नहीं'

फील्ड टेस्टिंग

वरील गोष्टी उदाहरणादाखल दिल्या आहेत. आपण आपल्या कल्पकतेनुसार संदेश/पोस्टर तयार करावीत व मग फील्ड टेस्टिंग करून त्यांना अंतिम स्वरूप द्यावे.

पोस्टरची, पत्रकाची फील्ड टेस्टिंग करणे अत्यंत जरुरीचे आहे. पोस्टर्सचे नमुने, पत्रके ज्या समुदायापर्यंत आपण पोहोचवू इच्छितो त्यांना ते दाखवा, त्यांना त्याचा अर्थ लावायला सांगा. संदेशाचा, पोस्टरच्या चित्राचा जो अर्थ अभिप्रेत आहे तोच अर्थ इतर जण लावतात का? ज्यांना या विषयाची माहिती नाही किंवा चित्र कळतंय पण वाचता येत नाही अशांना चुकीचा संदेश तर मिळत नाही ना? याचा नीट अभ्यास व्हावा. त्यांच्या प्रतिक्रिया काय आहेत हे जाणून घ्या व मग पोस्टरला अंतिम स्वरूप देऊन छापा.

असंतुलित पोस्टर



संतुलित पोस्टर



❑ ❑

कॉल नोंदणीचे नमुने (Call Record Formats)

उदा. १:

कॉल नं. *: १४५* ***तारीख*** *: २१/०५/२००५* ***सुरुवात वेळ*** *: ४.४५ p.m.*

शेवट वेळ *: ५.१५ p.m.*

कॉलर सेक्स : पुरुष **भाषा** : मराठी **स्वयंसेवक** : मनीष आर. पी.

प्रश्न : हातानी करून थकवा येतो का? किती वेळा दिवसातून हातानी करावे? बाईला पुरुषाएवढाच सेक्स असतो का? बाईचं समाधान झालंय हे कसे ओळखायचे?

रेफर्ड टू *:* --

उदा. २:

कॉल नं. *: १६५६* ***तारीख*** *: ३१/१/२००६* ***सुरुवात वेळ*** *: २.०० p.m.*

शेवट वेळ : २.१० p.m.

कॉलर सेक्स : M / F **भाषा** : मराठी **स्वयंसेवक** : रिमा एस. एम.

कॉलचा प्रकार : जेन्युइन / रिपीट / क्रँक / अश्लील / ब्लँक

विषय :

एचआयव्ही/एड्स

एसटीडी

लैंगिक शिक्षण

इतर

कॉलरची अधिक माहिती : एचआयव्हीबाधित / सेक्स वर्कर / अल्पवयीन

कॉलरचा शेवट : कॉलरनी कॉल संपवला / तांत्रिक अडचणीने तुटलेला / स्वयंसेवकाने संपवला

रेफर्ड टू :

VCTC / सपोर्ट ग्रुप / ट्रस्ट / क्लिनिक / दुसरी हेल्पलाइन : *नारी (गाडीखाना शाखा)*

अशा तऱ्हेचे तुम्हाला योग्य वाटेल असा कॉल नोंदणीचा नमुना बनवा. वर सांगितलेली सगळीच 'फील्ड्स' तुमच्या नमुन्यात आली पाहिजेत असं नाही. तुम्हाला जी महत्त्वाची वाटतील ती ठेवावी. रचना ठरवताना, माहिती भरायला कमीत कमी वेळ लागेल, समजायला सोपं पडेल असा नमुना ठरवावा. मग तो हस्तलिखित असो किंवा कॉम्प्युटरवरचा डाटा एन्ट्री फॉर्म असो.

❑ ❑

कॉल आकडेवारी (स्टॅटिस्टिक्स)

हेल्पलाइनवर कोणत्या प्रकारचे कॉल येतात? महिन्यातून किती कॉल येतात? कॉल कोणत्या वेळी जास्त येतात? हेल्पलाइन आर्थिकदृष्ट्या चांगली आहे का? चांगल्या व्यवस्थापनासाठी, निरीक्षणासाठी, मार्केटिंगसाठी अशा आकडेवारीची मदत घ्यावी लागते.

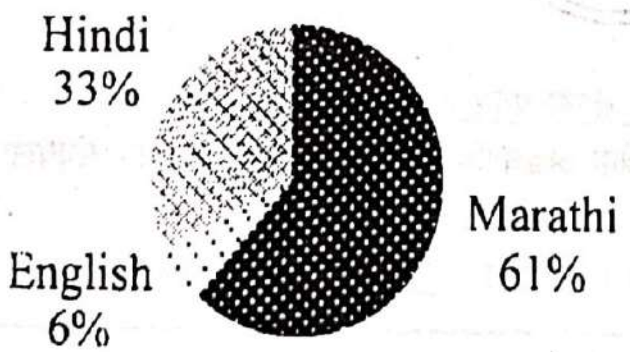
कॉल नोंदणी नमुन्यात आपण कोणकोणती माहिती भरली आहे यावरून आपल्याला हेल्पलाइनविषयी जास्त माहिती मिळते.

१. कॉलची माहिती

कुठल्या प्रकारचे किती कॉल आले आहेत ही माहिती गोळा करून कॉम्प्युटरवर 'पायचार्ट' काढून आपण खालील प्रकारे लि .च माहिती दाखवू शकतो.

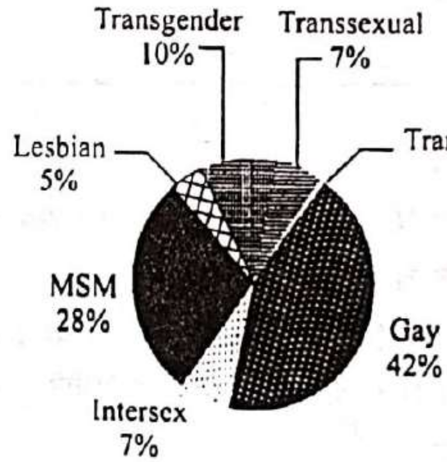
१. कॉलची भाषा : कोणत्या भाषेत किती कॉल आले हे या पायचार्टवरून कळते. कोणत्या भाषा बोलणारे किती स्वयंसेवक ठेवायचे हे ठरवण्यास याचा उपयोग होतो.

1. Call Language



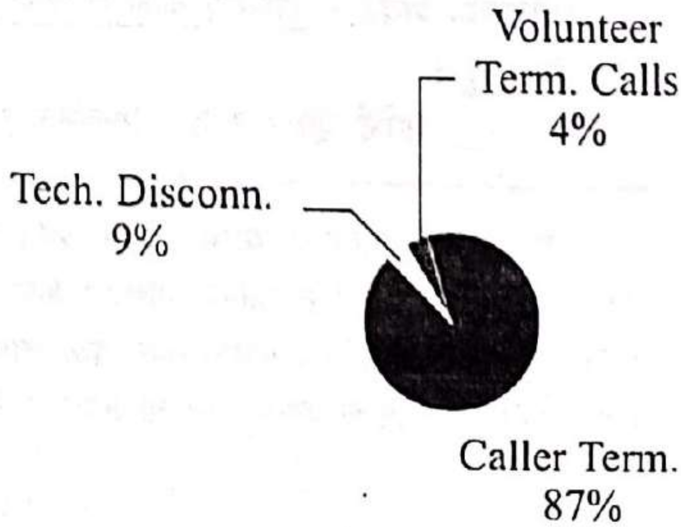
२. विचारलेले प्रश्न : लैंगिकतेबद्दल कोणकोणत्या पैलूंबद्दल किती प्रश्न आले याची माहिती कळते. उदा., या पायचार्टमध्ये दिसतं, की ४२% प्रश्न हे 'गे' समाजाबद्दल आले. मग आपल्या स्वयंसेवकांना या विषयाची किती माहिती आहे? या विषयावरचं जास्ती प्रशिक्षण देणे गरजेचे आहे का? याच्यावर विचार होऊ शकतो.

2. Sexuality Queries



३. कॉलचा शेवट : कॉलचा शेवट कॉलरनी केला का स्वयंसेवकांनी केला का तांत्रिक अडचणींनी तुटला याची माहिती मिळते.

3. Call Termination



२. कॉलचा सरासरी खर्च

हेल्पलाइन आर्थिकदृष्ट्या किती चांगले काम करते हे पाहण्यासाठी या माहितीचा उपयोग होऊ शकतो.

एका कॉलची सरासरी किंमत = (महिन्याचा एकूण खर्च/महिन्याचे एकूण कॉल्स)

महिन्याचा एकूण खर्च = महिन्याचा सगळा खर्च (पगार, प्रवास खर्च, फोन बिल, लाइट बिल, प्रशिक्षण खर्च, ऑफिसचे भाडे, स्टेशनरी खर्च, अल्पोपाहार, जाहिरात खर्च, पोस्टर्स/हँडबिल छपाई खर्च, हँडबिल वाटपाचा खर्च, सल्लागारांची फी, व्यवस्थापन व दुरुस्ती खर्च, वार्षिक लेखापरीक्षण फी व इतर खर्च.) जर काही खर्च वर्षातून एकदाच होणार असेल –

उदा. : लेखापरीक्षण- महिन्याच्या खर्चासाठी हा खर्च १२ तुकड्यात वाटून घ्यावा. म्हणजे उदा., लेखापरीक्षणाचा खर्च ६०००/- रु. वार्षिक म्हणजे महिन्याला ५००/- रु.

जर महिन्याभरात ६०० कॉल आले आणि महिन्याचा सगळा खर्च मिळून १२,००० रु. असेल तर एका कॉलचा सरासरी खर्च =

(१२,०००/६००) = २०/- रु. इतका होईल.

जाहिरात किती चांगली होतेय याच्यावर कॉल येणे अवलंबून असते. जाहिरात कमी पडली, की कॉल कमी होतात. हे सगळं डोळ्यांसमोर ठेवायचा एक सोपा मार्ग म्हणजे कॉलची सरासरी किंमत तीन रंगात विभागणे.

- कॉलचा सरासरी खर्च - एक ते दहा रुपये ही हिरवी रेंज
- दहा रुपये ते पंचवीस रु. ही पिवळी रेंज
- पंचवीस रु. पेक्षा जास्त ही लाल रेंज

(हे आकडे उदाहरणादाखल घेतले आहेत. ते वेगवेगळे असू शकतात.)

महिन्याला कॉलचा सरासरी खर्च काढायचा. ही किंमत हिरव्या रेंजमध्ये आली तर हेल्पलाइन आर्थिकदृष्ट्या ठीक चालली आहे. जर पिवळ्या रेंजमध्ये आली तर याचा अर्थ जाहिरात कमी पडतेय किंवा जाहिरात योग्य समाजापर्यंत पोहोचत नाहीये, किंवा जाहिरातीचा मार्ग बरोबर नाही. यावर जाहिरात/मार्केटिंग मॅनेजरने हालचाल करणे आवश्यक आहे. ही किंमत लाल रेंजमध्ये आली तर हेल्पलाइन आर्थिकदृष्ट्या वाईट स्थितीत आहे. पैसे पुरवणारी संस्था हेल्पलाइनला पैसे पुरवणे बंद करू शकते. कारण याचा अर्थ पैशाच्या खर्चाच्या मानाने हेल्पलाइनवर येणारे कॉल्स खूप कमी आहे. **(टीप :** सुरुवातीला बहुतेक हेल्पलाइन लाल रेंजमध्ये असतात.)

३. दिवसाचे सरासरी कॉल्स

दिवसाचे सरासरी कॉल्स = (महिन्याचे कॉल्स/महिन्याचे दिवस)

हेल्पलाइनला सरासरी दिवसाला किती कॉल्स येतात हा आकडा यातून कळतो. इथे एक गोष्ट लक्षात घेतली पाहिजे, की हेल्पलाइन जर पूर्ण आठवडाभर चालू नसेल तर हा आकडा खूप कमी येऊ शकतो.

उदा. जर हेल्पलाइन आठवड्यातून तीन दिवसच चालू असेल तर अशा वेळी आपण खालील पर्याय वापरावा.

कामाच्या दिवसाचे सरासरी कॉल्स = (महिन्याचे कॉल्स/महिन्याचे **कामाचे** दिवस)

उदा. :

महिन्याचे कॉल्स : २०४

जर हेल्पलाइन बुधवार ते शनिवार चालू असेल तर जानेवारी २००७साठी कामाचे दिवस १७ म्हणजे

कामाच्या दिवसाचे सरासरी कॉल्स = (२०४/१७) = १२

हाच मार्ग वापरून सकाळी ९ ते १२, दुपारी १२ ते ३, संध्याकाळी ३ ते ६ अशा वेळांत महिन्याला किती सरासरी कॉल्स येतात हे काढता येते. यावरून कॉलचा लोड कोणत्या वेळी कमी असतो, जास्त असतो, हे बघून किती स्वयंसेवक कोणत्या वेळी ठेवायचे हे समजू शकतं.

(**टिप :** कॉल लोड अनेक कारणांवर अवलंबून असतो. उदा. –

लोकांच्या कामांच्या वेळा,

सुट्टीचा दिवस आहे का नाही,

सणावाराचा दिवस आहे का नाही,

एखाद्या दिवशी वर्तमानपत्रात/इतर माध्यमातून काही नवीन माहिती छापली गेली (उदा., एचआयव्हीची व्हॅक्सिन चाचणी यशस्वी झाल्याची बातमी आली तर लगेच हेल्पलाइनचे कॉल वाढू शकतात.)

त्यामुळे एका विशिष्ट दिवशी किती कॉल आले यावरून दिवसाला किती कॉल येतात हा अंदाज येणे अवघड असते. अनेक महिन्यांची सरासरी काढून हा अंदाज चांगला येतो.

४. स्वयंसेवकाच्या कॉलची सरासरी लांबी

'अ' स्वयंसेवकाच्या एका कॉलची सरासरी लांबी (मिनिटात) = (महिन्यात 'अ' स्वयंसेवकाच्या सगळ्या कॉल्सच्या लांबीची बेरीज (मिनिटात)/'अ' स्वयंसेवकाच्या महिन्याचे कॉल्स.)

उदा. : जर महिन्याभरात 'अ' स्वयंसेवकाने ३ कॉल्स घेतले. एका कॉलची लांबी - ८ मिनिटे, दुसऱ्याची - ३ मिनिटे, तिसऱ्याची - १९ मिनिटे तर सरासरी कॉलची लांबी = (८+३+१९) / ३ = १० मिनिटे.

जर हा आकडा खूप कमी आला उदा., २ मिनिटे तर कॉल खूप सोपे येताहेत का? 'अ' स्वयंसेवक फक्त हो/नाही अशी एक/दोन शब्दात उत्तरे देत आहे का? व्यवस्थित प्रश्न विचारत आहे का? त्याला कॉलचे बारकावे कळत आहेत का? काही तांत्रिक अडचणीमुळे कॉलची लांबी कमी होते का? हा शोध निरीक्षकाने घेणे जरुरीचे आहे.

कधी कधी सरासरी (ॲव्हरेज) पेक्षा मीडिअन काढून जास्त चांगली माहिती मिळू शकते.

उदा. :

कॉल १ : ६ मिनिटे कालावधी

कॉल २ : ३ मिनिटे कालावधी

कॉल ३ : १ मिनिट कालावधी

कॉल ४ : १ मिनिट कालावधी

कॉल ५ : १ मिनिट कालावधी

कॉल ६ : ८२ मिनिटे कालावधी

कॉल ७ : ४ मिनिटे कालावधी

सरासरी लांबी = (९८/७) = १४ मिनिटे

ही सरासरी जास्त आली कारण एकच कॉल खूप मोठा झाला. मीडिअन काढला तर? मीडिअन काढण्यासाठी कॉलची लांबी डिसेंडिंग (उतरत्या) ऑर्डरमध्ये मांडा. त्याचा मध्य हा मीडिअन. वरचं उदाहरण घेऊया.

कॉल ६ : ८२ मिनिटे कालावधी

कॉल १ : ६ मिनिटे कालावधी

कॉल ७ : ४ मिनिटे कालावधी

कॉल २ : ३ मिनिटे कालावधी

कॉल ५ : १ मिनिट कालावधी

कॉल ७ : १ मिनिट कालावधी

कॉल ३ : १ मिनिट कालावधी

मीडिअन = ३ मिनिटे

म्हणजेच मीडिअनमध्ये टोकाचे क्वचित येणारे आकडे प्रभाव पाडत नाहीत. (**टीप :** काही मोबाईल

कंपन्या पहिल्या मिनिटाला चार्ज लावत नाहीत. अशा वेळी काही कॉलर एका मिनिटाच्या आत कॉल तोडतात व परत, परत एक-एक मिनिट कॉल करतात. अशामुळे ही सरासरी किंवा मीडिअन कॉलची लांबी चुकीची येऊ शकते.)

५. लाइन लोड

आपली हेल्पलाइन किती वापरात असते याचे मोजमाप यावरून मिळते. या टक्केवारीवरून लाइन्स वाढवायच्या/कमी करायच्या का?, स्वयंसेवक वाढवायचे किंवा कमी करायचे का? हे ठरवायला मदत होते.

हा आकडा काढण्यासाठी खालील माहिती उपलब्ध असली पाहिजे.

१. हेल्पलाइनच्या नंबरच्या किती लाइन्स चालू आहेत?

२. प्रत्येक लाइनवर आलेल्या प्रत्येक कॉलचा कालावधी

लाइन लोड काढण्यास टप्पे

१. प्रत्येक लाइनच्या प्रत्येक कॉलच्या लांबीची (मिनिटात) बेरीज करा.

उदा. :

एका हेल्पलाइनच्या दोन लाइन्स आहेत.

लाइन एकवर एका महिन्यात २०० कॉल्स आले व त्या सगळ्या कॉल्सची मिळून लांबी २००० मिनिटे होती.

लाइन दोनवर १०० कॉल्स आले व त्या सगळ्या कॉल्सची मिळून लांबी १६०० मिनिटे होती.

म्हणजे हेल्पलाइन २०००+१६०० = ३६०० मिनिटे वापरात (बिझी) होती.

२. लाइन्स किती वेळ चालू असतात तो कालावधी (मिनिटात) काढावा.

उदा. (वरील उदाहरण पुढे चालू ठेवू)

एक लाइन महिन्यातून २५ दिवस, दिवसाचे ८ तास चालते म्हणजे कालावधी = २५ दिवस x ८ तास x ६० मिनिटे = १२००० मिनिटे

दुसरी लाइन महिन्यातून २० दिवस, दिवसाचे ५ तास चालते म्हणजे कालावधी = २० दिवस x ५ तास x ६० मिनिटे = ६००० मिनिटे

म्हणजे लाइन्स चालू असण्याचा कालावधी = १२००० + ६००० = १८००० मिनिटे.

३. लाइन लोड

१८००० मिनिटे लाइन्स चालू असताना बिझी टाइम ३६०० मिनिटे आहे, तर १०० मिनिटे लाइन्स चालू असताना बिझी टाइम किती?

(१०० x ३६००) / १८०००) = २०% लाइन लोड.

❑ ❑

परिशिष्ट (अ) - नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न

कोणत्या प्रकारचे प्रश्न विचारले जातात याचा अंदाज यावा म्हणून खाली काही प्रश्नांची यादी दिली आहे. प्रशिक्षणात या प्रश्नांचा जरूर सहभाग करावा.

१. लैंगिक शिक्षण

१) माझं लिंग कसं मोठं करता येईल?
२) माझं पाणी लगेच गळतं. काय उपचार आहे?
३) मला आठ वर्षं मूल नाही. काय प्रॉब्लेम असेल?
४) मला आता लिंगाला ताठरपणा यायला अवघड जातं. काय प्रॉब्लेम असेल?
५) बाईचे बॉल दाबले तर दुखतात का?
६) बाईवर झोपलो तर तिला त्रास होतो का?
७) बाईला का पुरुषाला सेक्स जास्ती असतो?
८) बाईला लैंगिक समाधान मिळालं हे कसं ओळखायचं?
९) पुरुषाचं लिंग मोठं नसलं तर त्याला आणि बाईला लैंगिक समाधान मिळतं का?
१०) पाळीच्यावेळी संभोग करावा का?
११) पाळीच्यावेळी गर्भधारणा होऊ शकते का?
१२) पुरुष नसबंदी म्हणजे काय? त्यानी पुरुषार्थ नष्ट होत नाही का?
१३) पुरुषाची नस पहिल्या संबंधात तुटते हे खरं का? कोणती नस?
१४) दारू, नशेचा सेक्सवर काय परिणाम होतो?
१५) हस्तमैथुनाचे काय दुष्परिणाम आहेत?
१६) निरोध कसा वापरायचा?
१७) बाईचं सील पहिल्या रात्री फुटतं म्हणजे काय?
१८) बाईच्या दाण्याचा काय उपयोग असतो?
१९) लिंगाच्या गोंड्यावरून चामडं मागे येताना त्रास होतो. का? सुंता म्हणजे काय?
२०) पाळी म्हणजे काय?
२१) माला-डी गोळ्या कशासाठी असतात?
२२) तांबी म्हणजे काय?
२३) बायकांचा निरोध म्हणजे काय असतं?
२४) मुलगी वयात यायच्या आधी तिच्याबरोबर सेक्स केला तर तिला मूल राहू शकते का?
२५) पोरी हस्तमैथुन करतात का? कशा?
२६) पुरस्थ ग्रंथी (प्रोस्टेट ग्लँड) म्हणजे काय?
२७) प्रोस्टेट कॅन्सरच्या ऑपरेशनी सेक्सवर परिणाम होतो का?
२८) मुलं किती वर्षांपर्यंत होऊ शकतात?
२९) पुरुष किती वर्षं सेक्स करू शकतो?
३०) जुळी कशी होतात?
३१) ब्ल्यू फिल्ममध्ये जनावरांबरोबर सेक्स दाखवतात. तो चांगला की वाईट?
३२) स्टॅमिना वाढवण्यासाठी गोळ्या आहेत का?
३३) ब्ल्यू फिल्ममध्ये पुरुषांचा स्टॅमिना एवढा कसा असतो?
३४) बाईला ऑरगॅझम येतो का?
३५) 'धक्का स्टार्ट' म्हणजे काय?

२. गुप्तरोग/एचआयव्ही/एड्स

१) एचआयव्हीबाधित व्यक्तीला किसिंग केल्याने एचआयव्हीची लागण होते का?
२) हातावर जखम असली आणि एचआयव्हीबाधित व्यक्तीचे रक्त त्याच्यावर पडले तर एचआयव्हीची लागण होते का?
३) एचआयव्हीची लागण झाल्यावर माणूस किती दिवस जगतो?
४) एचआयव्ही बरा करण्यासाठी कोणती औषधे आहेत का?
५) मी एचआयव्हीबाधित आहे. माझ्या मुलांबरोबर खेळल्याने, माझे नख चुकून त्यांना लागल्याने त्यांना एचआयव्हीची लागण होईल का?
६) मी आणि माझ्या होणाऱ्या बायकोने लग्नाअगोदर एचआयव्हीची चाचणी करावी का?

७) सेक्सच्या वेळी दोन निरोध वापरावे का?
८) सेक्स (गुदमैथुन किंवा योनीमैथुन) करताना निरोध फाटला. एचआयव्हीची टेस्ट करू का?
९) एचआयव्हीबाधित माणसाच्या ताटात जेवल्याने एचआयव्ही होतो का?
१०) CD4 टेस्ट म्हणजे काय?
११) मी एचआयव्हीबाधित आहे. दोन महिन्यांपूर्वी मला मूल झाले. त्यालाही एचआयव्हीची लागण आहे की नाही हे कसं ठरवायचं?
१२) मी एचआयव्हीबाधित आहे. आजारावर होणारा खर्च मला कंपनीकडून मिळेल का?
१३) मी एचआयव्हीबाधित आहे. माझ्या कंपनीला कळलं की मी एचआयव्ही बाधीत आहे तर माझी नोकरी जाईल का?
१४) मी एचआयव्हीबाधित आहे मी काय काळजी घेतली पाहिजे?
१५) मी एचआयव्हीबाधित आहे. हे माझ्या बायकोला माहीत नाही. तिला कसं सांगू?
१६) मी एचआयव्हीबाधित आहे. माझ्या बायकोला, एचआयव्ही नाही आहे. आम्ही कसे लैंगिक संबंध करू?
१७) एका पुरुषापासून दुसऱ्या पुरुषाला सेक्स (मुखमैथुन, गुदमैथुन) मधून एचआयव्हीची लागण होऊ शकते का?
१८) मुखमैथुनातून एचआयव्हीची लागण होते का?
१९) हस्तमैथुन करून एचआयव्हीची लागण होऊ शकते का?
२०) 'विंडो पीरिअड' म्हणजे काय?
२१) गुप्तरोगाची लक्षणे कोणती?
२२) गुप्तरोग बरा होऊ शकतो का?
२३) मला गोट्यांजवळ खाज सुटते. मला गुप्तरोग झाला आहे का?

३. लैंगिकता

१) समलैंगिक असणे समाजात का मान्य नाही?
२) समलैंगिक असणे गुन्हा आहे का?
३) हिजडा म्हणजे काय?
४) ट्रान्सजेंडर म्हणजे काय?
५) कोती म्हणजे काय?
६) इंटरसेक्स म्हणजे काय?
७) लेस्बियन बायका सेक्स कशा करतात?
८) समलिंगी पुरुष सेक्स कसे करतात?
९) मी पुरुष आहे. मला साडी घालायला आवडते. त्यात काही चूक नाही ना?
१०) मला कळत नाही, की मी होमो आहे का नाही. हे कसे ओळखायचे?
११) समलैंगिकता बदलता येते का?
१२) 'ट्रान्सव्हेस्टाइट' म्हणजे काय?
१३) लेस्बियन स्त्रिया पुरुष असतात का?
१४) लोक होमो कसे बनतात?
१५) माझ्या मनात मी दुसऱ्यावर 'रेप' करायच्या फँटसीज येतात. कधी कधी दुसऱ्यांनी माझ्यावर रेप करावा अशा फँटसीज येतात. त्यात काही चूक नाही ना?
१६) मला सेक्स करत्यावेळी बायकोने माझ्यावर जबरदस्ती करण्याचा रोल प्ले केलेला आवडतो. आम्ही दोघे असा सेक्स करतो. त्यात काही चूक नाही ना?
१७) वेश्या व्यवसाय (स्त्री किंवा पुरुषांचा) चांगला की वाईट?
१८) कृत्रिम लिंग (डीलडो) कुठे मिळेल?
१९) ब्लू फिल्म कुठे मिळेल?
२०) काही पुरुष बाईबरोबर मागून का सेक्स करतात?
२१) माझी बायको माझा तोंडात का घेत नाही?

❑ ❑

परिशिष्ट ब : काही प्रचलित लैंगिक शब्द

English Word	मराठी नाव	इतर प्रचलित शब्द
Mens Genitals	**पुरुष जननेंद्रिये**	
Penis	शिश्न, लिंग	सू ची जागा, लघवीची जागा, चुंगी, शिंगरी, नुन्नी, मामा, नुनु, लवडा, बुल्ली, पोपट, केळ, गाजर, मुळा, रताळ, लंड, सोटा, बाबुराव, हंटर, हत्यार, दांडू, पाइप, कपूरा, बोडा, बाजीराव, सोत्या, बाळया, सनंग, सामान, डेंगणं.
Testes	वृषण	गोट्या, अंडवे, तांब्या
Anus	गुद्द्वार	संडासची जागा, भोक, गांड, होल, बीळ, बट्टू, वाटर, बोगदा, बोचा, दस्सा, दुकान
Seminal Vesicles	वीर्यकोष	---
Vas Deferens	पुरूष बीज वाहिनी	---
Prostate Gland	पुरस्थ ग्रंथी	---
Penis Glans	शिश्न मुंड	सुपारी, गोंडा
Public Hair	मायांगावरचे केस	झाटं, शेटं, खालचे केस, लवडे के बाल, लंड के बाल.
Buttock	ढुंगण	गांड, टिंगर, टिंगरी, फदुलं, पुठ्ठा, पातेलं, घमेलं, कुल्ले, नितंब, दुकान, टेरी, कुंडी
Semen	वीर्य	धातू, चीक, पाणी, शेंबूड, निरमा, तीर्थ
Sperm	शुक्राणू	पुरूष बीज
Frenulum	शीर	---
Nipples	बोंड	---

Women's Genitals	स्त्री जननेंद्रिये	
Major Labia	मोठे भगोष्ठ	---
Minor Labia	छोटे भगोष्ठ	---
Clitoris	शिश्निका	दाणा, मदनध्वज
Hymen	योनीपटल	पडदा, सील
Vagina	योनी	छकुली, मुक्ताबाई, पापलेट, पुच्ची, शेपू, चून, फोदा, फोदरा, पितळी, भोक, भोसडा, बोगदा, पपई, चिमणी, मैना, डुग्गी, चिना, कशीबाई, चुन्नी, चिपळी.
Cervix	ग्रीवा	---
Uterus	गर्भाशय	पिशवी, थैली
Fallopian Tube	स्त्रीबीज वाहिनी	---
Ovary	स्त्री बीजांड	---
Breast	स्तन	छाती, बॉल, थानं, धामनी, पॉमपॉम, कलिंगड, टरबूज, माऊ, आंबे, चिकू, मंम, दूध डेअरी.
Female Egg	स्त्रीबीज	---
Sex		
Sex, Intercourse	संभोग	योनी मैथुन, गुदमैथुन, मुखमैथुन, झवणे, पेलणे, ढकलणे, चढणे, ठोकणे, चोदणे, चुदवणे, घुसवणे, झोंबा-झोंबी, रेटा-रेटी, उडवून घेणे, गेम करणे, गेम बजाना, काम करणे, गांड मारणे, मारून घेणे (गांड), चूत मारणे, लावणे, शॉट मारणे, कट काढणे, धुराना, धोरना, मिलन, समागम, लवगाठ, अंगाखाली घेणे, चोळणे, बसणे ('बसणार का?')
Kissing	चुंबन	मुका, खोंबड मे खोबड डालना, चुम्मा लेना, पप्पी, मुँह में मुँह डालना
Oral Sex	मुखमैथुन	तोंडात घेणे-देणे, चोखणे, चाटणे, खोंबड करना, चोकोबार, लॉलिपॉप, पेप्सी, आइस्क्रीम
Anal Sex	गुदमैथुन	गांड मारणे, गांड मारून घेणे

Cunnilingus	---	योनी चाटणे, दाणा चाटणे
Annilingus, Rimming	---	गुदद्वारात जीभ घालणे, गुदद्वार चाटणे
Masturbation	हस्तमैथुन	एकसट-बासट, मूठ मारणे, मुटल्या मारणे, एकटा हाथ जगन्नाथ, हातभट्टी, हापसणे, सटासट, हँड पंप
Thigh Sex	मांडीतून मैथुन	चपटी
Body Sex	---	---
Breast Sex	---	स्तनांमध्ये लिंग घालून संभोग
Orgasm	---	लैंगिक सुखाचा परमोच्च बिंदू
Ejaculation	वीर्यपतन	वीर्यस्खलन, चीक गाळणे/गळणे, पानी गिरना, निरमा पतना, धातू गाळणे
Number of times a person had sex	---	कट काढणं, शॉट मारणं
Other Words	इतर शब्द	
Menstrual Cycle(MC)	पाळी / मासिकस्राव	बाहेर बसणे, रंगीली पतना, अंगावरून जाणे, कावळा शिवणे
Night Emission	---	स्वप्नदोष, फेल होना
Pregnancy	गर्भधारणा	गॅप बसवला, गणपती बसवणे, पोटुशी, मूल राहणे, गर्भार होणे, पोट ठेवणे, पेटसे, दिवस जाणे, पैर भारी होना.
Abortion	गर्भपात	पोर पाडणे
Mis-carriage	---	पोर पडणं
Circumcision	सुंता	सुन्नत, खतना, बुल्ली काटना
Vasectomy	पुरुष नसबंदी	पुरुषाचे ऑपरेशन
Tubectomy	---	स्त्रीचे ऑपरेशन
Condom	निरोध	टोपी, छत्री, चॉकलेट

परिशिष्ट क : एचआयव्ही/एड्स/लैंगिक शिक्षण/लैंगिकतेवर काम करणाऱ्या काही संस्था

Field	Organization Name	Address	Phone Number	Email ID
Gay, Transgender, Intersex, Sexuality, STD/HIV/AIDS	Humsafar Trust, Mumbai	Old BMC Bldg., Nehru Road, Vakola, Santacruz Santacruz (East), Mumbai 50.	Phone : +91 22 26673800 Telefax : +91 22 26650547	humsafar@vsnl.com
Gay, Transgender, Intersex, Sex Edu./Sexuality, STD/HIV/AIDS	Samapathik Trust, Pune	1004, Budhwar Peth, 9, Rameshwar Market, Near Vijay Maruti Chowk, Pune 411 002.	9890744677	samapathik@hotmail.com OR samapathik_pune@yahoo.co.in
Women's Mental Health	Bapu Trust, Pune	Gulmohor Apts., Ground Floor, Behind Sandhyanand Hospital, Opp. Konark Puram, Kondhwa Khurd, Pune 48.	(020) 26837644 Help Line (Seher) : (020) 26837647	info@camhindia.org OR wamhc@dataone.in
Alcohol / Drug Use-Addiction	Kripa Foundation, Pune	H36, Papal Seminary Villa, Vitthalwadi, Hingane Khurd, Sinhagad Rd., Pune 51.	(020) 24347080 / (020) 24248090	kripapune@vsnl.net
HIV + Support Group	NMP+, Pune	401, Ganga Prestige, Plot No. 612 A, Laxmi Road, Nana Peth, Pune 2.	(020) 26336084	nmpplus@vsnl.net
Women's Health, Training and Advocacy	Tathapi Trust	425 Dp, 77-Tilak Maharashtra Vidyapeeth Colony, Mukundnagar, Pune 411 037.	24260264 / 24267908	tathapi@tathapi.org
Gynecology / Fertility/ Sex Education	FPAI (Family Planning Association of India), Pune	202, Western Court, University Rd., Pune - 16 Opp. E-Square Theatre.	(020) 25656414 / (020) 25654148	pune@fpaindia.org

परिशिष्ट ड : हेल्पलाइन्स चालवणाऱ्या काही संस्था

Field	Organization Name	Phone Number
Homosexuality, Sexuality, STD HIV/AIDS	Samapathik Trust, Pune	9890744677 (Mondays Only. 7 pm to 8 pm)
STD/HIV/AIDS	Mukta, Pune	25460102
Pre-marital Counselling, Domestic Violence on Women	Susamvad, Pune	25538434 (10 to 5 pm). Other times 9421016006
Sex Education, Youth Development	CYDA, Pune	25533167 (2 pm to 6 pm)
STD/HIV/AIDS	Saadhan, Mumbai	23892222
Suicide Prevention	Samaritans, Mumbai	32473267 (Mon - Fri 3 pm to 9 pm, Sat - Sun 10 am to 9 pm)

परिशिष्ट इ : वाचन

HIV/AIDS Helpline Manuals

- **HIV/AIDS Telephone Counselling Information and Referral Services Manual** published by AIDSLINE Victoria through the Commonwealth Department Community Services and Health (Australia) (Language : English)

- **HIV/AIDS Hotline Training Manual** (by San Francisco Foundation, U.S.) (Language : English)

- **HIV/AIDS Handbook for Counsellors** (by Municipal Corporation of Mumbai, Public Health Department, BMC AIDS CELL, ASHA) (Language : English)

- **HIV/AIDS Telephone Counselling Manual** (Tata Institute of Social Sciences, Mumbai) (Language : English)

Sex/Sexuality Education

- **Sex and Human Loving** by Masters and Johnson (Published by Jaico Books) (Language : English)

- **यौवनाच्या उंबरठ्यावर** by Dr. Prakash Bhatlavande and Dr. Raman Gangakhedkar (Published by UNICEF) (Language : Marathi, English, Hindi)

- **हे सारं मला माहीत हवं!** by Dr. Anant Sathe and Dr. Shanta Sathe (Published by Rajhauns Prakashan) (Language : Marathi)

- **काय सांगू? कसं सांगू?** by Dr. Anant Sathe and Dr. Shanta Sathe (Published by Rajhauns Prakashan) (Language : Marathi)

Homosexuality

- **Partner** by Bindumadhav Khire (Published by the Author) (Language : Marathi)

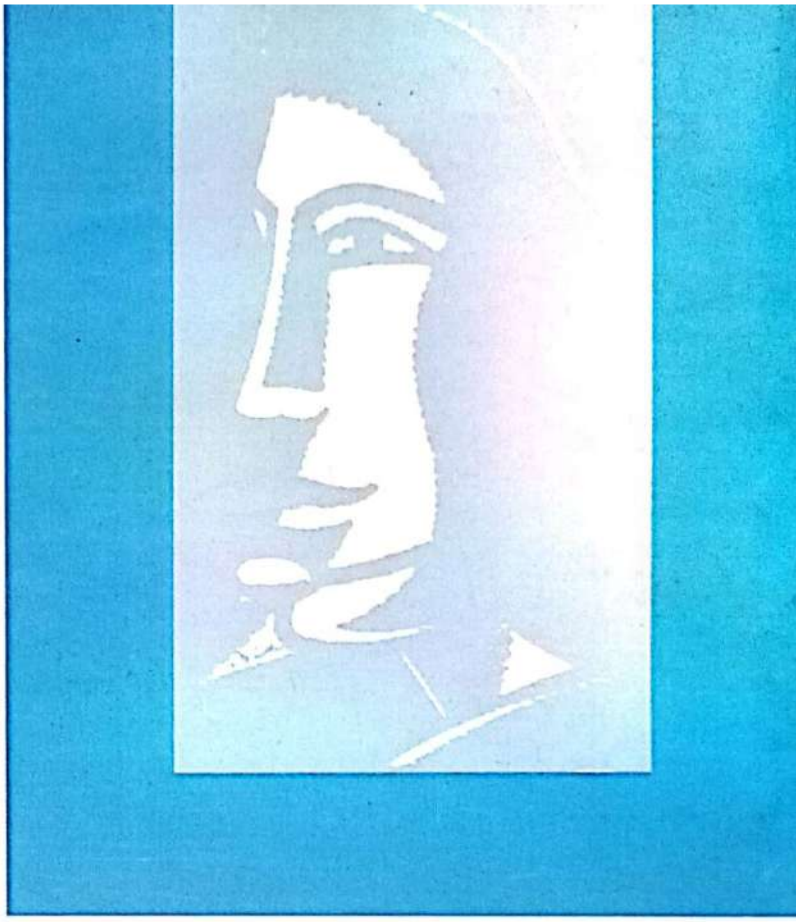
Suicide HelpLine

- **Suicide in Perspective** (With Special Reference to Kerala) (Language : English) (CHCRE-HAFA Publication 1995)
Editors - George Joseph C, P. O. George.

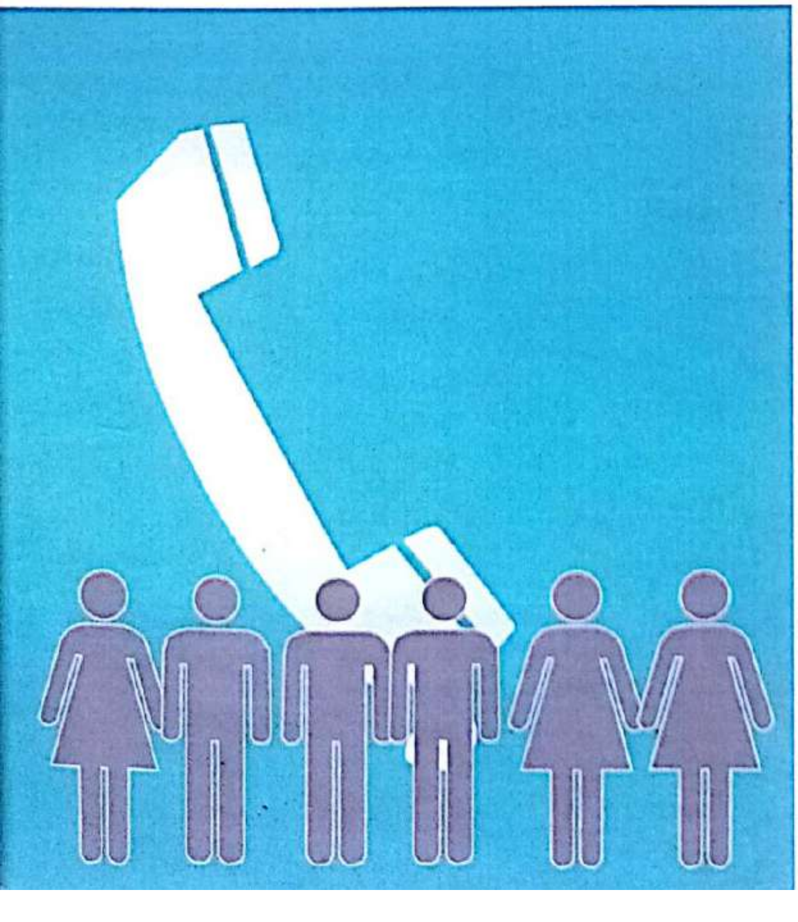
क्रॉस इन्डेक्स

स्वरूप आणि कार्यव्याप्ती

- हेल्पलाइन- गरज आणि मर्यादा
- कॉलची सुरुवात व शेवट
- श्रवण
- भाष्य
- संवादाचे काही पैलू
- हेल्पलाइनची भाषा
- तणाव
- अवघड कॉल्स
- निरीक्षण



सेट अप



- हेल्पलाइनचे प्रकार
- धोरणे
- नीतितत्त्वे
- संदर्भ
- प्रशिक्षण
- जाहिरात
- कॉल नोंदणीचे नमुने
- कॉल आकडेवारी